



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina
descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de
Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Villalobos Santa Cruz, Rocío Del Pilar (orcid.org/0000-0002-4235-2376)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

CO-ASESOR:

Dr. García Altamirano, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-9822-7438)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis, a mis hijos Alondra y Yerik porque son mi motor y motivo para seguir cumpliendo mis objetivos, a mi esposo Johan, por su apoyo incondicional, y a mi familia por motivarme día a día a emprender nuevos retos que me permitan superarme en el aspecto profesional y personal;

Rocío del Pilar

Agradecimiento

A Dios. Por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica

A mis hijos y familia por el gran apoyo incondicional que me han brindado, con sus palabras de aliento, siendo mi gran soporte de fortaleza

A mi asesor de tesis el Dr. Figueroa Erick Carlo, quien con mucha paciencia y dedicación nos apoyó para poder lograr objetivo.

Finalmente agradecer a mis compañeros de estudio, que desde un comienzo transmitieron sus conocimientos, experiencias profesionales y sobre todo por el compañerismo, la unión y la amistad, que perdure siempre

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población y muestra | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 14 |
| 3.5. Procedimientos:..... | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos:..... | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos: | 15 |
| IV. RESULTADOS..... | 17 |
| V. DISCUSIÓN | 23 |
| VI. CONCLUSIONES | 29 |
| VII. RECOMENDACIONES | 30 |
| REFERENCIAS..... | 31 |
| ANEXOS | 37 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Nivel de la variable gestión administrativa | 17 |
| Tabla 2 Nivel de la variable calidad de atención..... | 18 |
| Tabla 3 Prueba de normalidad de las variables de estudio | 18 |
| Tabla 4 Correlación entre las variables de estudio | 19 |
| Tabla 5 Correlación entre la dimensión planificación y la calidad de atención | 20 |
| Tabla 6 Correlación entre la dimensión organización y la calidad de atención..... | 20 |
| Tabla 7 Correlación entre la dimensión dirección y la calidad de atención..... | 21 |
| Tabla 8 Correlación entre la dimensión control y la calidad de atención | 22 |

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo. La tesis fue cuantitativa con un nivel correlacional, se utilizó una población de 20 colaboradores que respondieron cuestionarios validados y confiables en base a preguntas cerradas con escala de Likert. La tesis concluye que la mejora de las actividades de la gestión administrativa, impactan medianamente en la calidad de atención que se brindan a los usuarios, puesto que la gestión administrativa, se encuentra orientada a la consecución de aspectos más estratégicos que cumplir con indicadores de atención al usuario. Con respecto al nivel de gestión administrativa en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo. El 50% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable gestión administrativa, mientras que un 40% encuentra un nivel medio y un 10% encuentra un nivel bajo. De los resultados se logra evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores conoce la misión y visión de la organización, mostrándose de acuerdo que existen indicadores para medir la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, usuarios.

Abstract

The general objective was to determine the relationship between administrative management and customer service in a decentralized electrical distribution office in the province of Chiclayo. The thesis was quantitative with a correlational level, a population of 20 collaborators was used who answered validated and reliable questionnaires based on closed questions with a Likert scale. The thesis concludes that the improvement of administrative management activities has a moderate impact on the quality of care provided to users, since administrative management is oriented towards achieving more strategic aspects than meeting service indicators. to user. Regarding the level of administrative management in a decentralized office of electrical distribution in the province of Chiclayo. 50% of the collaborators find a high level in the administrative management variable, while 40% find a medium level and 10% find a low level. From the results it is possible to show that the vast majority of employees know the mission and vision of the organization, agreeing that there are indicators to measure the quality of care

Keywords: Administrative management, quality of care, user.

I. INTRODUCCIÓN

La ciencia de la gestión administrativa es el medio que garantiza una planificación adecuada de los objetivos organizacionales y a la vez asegura las estrategias correctas para verificar el cumplimiento de los objetivos planificados. Los cambios de los paradigmas de las organizaciones han generado diferentes posturas para administrar con el fin de lograr de manera eficiente los objetivos y metas organizacionales y de esta manera obtener una buena calidad de atención.

La gestión administrativa es una ciencia para cualquier tipo de organización, ya sea de índole privada o de pública. En este sentido la gestión administrativa contiene tácitamente un aspecto aglutinador de diferentes beneficios en la organización, como es la satisfacción de sus principales usuarios. La gestión administrativa, compuesta por sus 4 elementos: planificación, organización, control y llevada de una manera adecuada permite: el desarrollo económico, el crecimiento de la competitividad y la innovación tecnológica en la organización (Gonzales, et. al. 2020). En este sentido la entidad objeto de estudio manifiesta ciertas falencias al momento de planificar sus objetivos de satisfacción y atención al usuario, los cuales generan dificultades para su cumplimiento.

En palabras de Oikonomidou y Konstantinidis (2020) la gestión administrativa es sobre todo un proceso de planificación de indicadores y actividades de control que tienen un impacto significativo en la calidad de atención de entidades públicas. Por otro lado, Mendoza (2017) explica que las organizaciones públicas al tener una orientación de rentabilidad social, las mismas se deben buscar otorgar una buena calidad de servicio para satisfacer los requerimientos de los usuarios. La entidad objeto de estudio tiene como objetivo principal maximizar la satisfacción de los usuarios, pero se evidencian ciertas anotaciones en los libros de reclamaciones que se relacionan con falencias en la atención en general.

La investigación de Besfat (2020) evaluó el impacto de la prestación de servicios públicos en la satisfacción de los usuarios, obteniendo que existen brechas significativas en la gestión general de indicadores de administración, de manera principal por falta de presupuesto y seguimiento de cumplimiento de los indicadores. También se evidencia en los estudios de Delloitte (2018) citado en

Ramírez et al. (2019) que se obtiene una pobre gestión administrativa en las instituciones públicas producto de un inadecuado seguimiento a los indicadores de desempeño lo cual repercute en una alta rotación de usuarios e insatisfacciones de ellos.

A nivel nacional Hernández et al. (2019) destaca que las instituciones de servicio públicos, el común de quejas de los usuarios tiene que ver con los tiempos de espera y los aspectos subjetivos del trato del personal. En este sentido Tapia (2016) señala que las falencias de la gestión administrativa muchas veces se relacionan con el proceso de dirección de personas, el cual es producto de un bajo liderazgo y motivación para obtener índices altos de calidad de atención, se debe tener en cuenta que la gestión administrativa también implica la ejecución adecuada de la dirección de personas.

A nivel local la oficina descentralizada de distribución eléctrica tiene como objetivo brindar servicios de alumbrado eléctrico público y privado, promoviendo la calidad de vida de sus usuarios, de la observación de la realidad problemática, en la gestión en general se verifican ciertas oportunidades de mejora con respecto a la elaboración de los planes de gestión administrativa, los objetivos si bien es cierto son planificados, no existen los suficientes indicadores para controlar la calidad de atención que se brindan a los usuarios, es necesario medir de manera cuantificable como se brinda la atención a los usuarios de la entidad.

En este sentido la investigación se plantea como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo?, teniendo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, y como objetivos específicos: (i) Identificar el nivel de gestión administrativa en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, (ii) identificar el nivel de atención al cliente que brindan los colaboradores de una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, (iii) identificar las relaciones que suscitan entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de atención.

La investigación es justificada teóricamente bajo un enfoque clásico de la gestión administrativa, la cual tendrá como principios básicos la organización, planificación, dirección y control del área de atención al cliente dentro de la oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo. Desde un punto de vista metodológico el estudio buscará encontrar la relación entre ambas variables haciendo uso de baremos y en base al método deductivo. Finalmente, la investigación tiene un aspecto práctico debido a que se construirán recomendaciones para mejorar la atención en la oficina descentralizada de distribución eléctrica

De acuerdo con el objetivo general se plantean las hipótesis de trabajo, H1: existe relación entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo y H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo

II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor entendimiento se toman en cuenta los siguientes trabajos previos, a nivel internacional los autores Asca et al. (2021) precisaron que no se presentó ninguna interrelación con respecto a las fases de la gestión administrativa. Cada una de las etapas de gestión deben de estar interrelacionadas, principalmente controlar cada uno de los procesos y brindar un soporte especial a todo su personal para que logren desarrollarse de forma eficiente siempre en beneficio de la entidad.

También Velázquez et al. (2020) argumentaron que para el desarrollo adecuado de la gestión administrativa en una facultad de una universidad es importante el desarrollo tanto de la administración como también la comunicación, antepone que de acuerdo con los resultados es necesario que la gerencia detalle el establecimiento de leyes, reglas y hasta disposiciones que la empresa debe y tiene que cumplir.

Así mismo, Nahas et al. (2018) explican que la calidad de servicio percibida fue moderada pese a ello finalmente se delimitaron algunas diferencias entre lo que el paciente percibe con la funcionalidad de los gerentes de cada área del hospital. Es necesario mejorar la calidad de atención, así como también la del sistema administrativo.

Por su parte Gómez et al. (2022) indican que gran parte de los colaboradores desconoce características importantes concernientes a la gestión administrativa de la empresa, el hospital opera con equipos ineficientes; todo esto indica que la empresa no cumple con lo que el paciente espera encontrar a causa del mal funcionamiento de su gestión administrativa.

Al mismo tiempo Trofymchuk et al. (2022) puntualizan la importancia de la creación de un marco tanto metodológico como también el científico, principalmente el lograr construir un sistema analítico de información en cada una de las áreas y departamentos pertenecientes a la gestión administrativa de una empresa estatal.

Además, Hartono (2019) señala que el conocimiento que se tiene sobre la percepción del cliente de forma cuantitativa y cualitativa aporta mucho a la organización. Toda información se debe de usar para fines de control de calidad y del servicio, es valioso encontrar estrategias que permitan comprender mejor las esperanzas de los clientes.

De la misma forma Qi y Wang (2021) su estudio permitió corroborar el desarrollo factible de una plataforma de administración de forma electrónica para mejorar el proceso de la gestión administrativa, permitiendo de esta manera que los procesos se lleven a cabo optimizando recursos y mejorando el nivel técnico de la plataforma estatal.

En ese mismo orden de ideas Juraeva (2022) detalla el papel fundamental que desempeña la gestión administrativa para Uzbekistán, además sin el desarrollo correcto de estos procedimientos en su administración pública, la realización de sus derechos y sobre todo la libertad de las personas no se lograría realizar.

De igual manera Napitupulu et al. (2018) refirieron que la calidad del servicio está por debajo de lo que esperan encontrar los clientes, además se precisó la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, sin embargo, existen otras variables que estarían afectando la calidad y es necesario estudiarlas.

La investigación de Zygiaris et al. (2022) delimitaron una gran relación entre cada una de las dimensiones que posee el servqual con la variable calidad de servicio, es importante reconocer lo relevante que es la calidad del servicio para el funcionamiento y éxito de las empresas que venden automóviles en Arabia Saudí.

También se tomaron trabajos previos de orden nacional, se tiene la investigación de Pérez et al. (2022) detallan que la gestión administrativa puede llegar a optimizar el desarrollo de la variable calidad de servicio en las organizaciones por medio de la aplicación de estrategias que permitan la eficiencia tanto del servicio como de sus procesos, es necesario reajustar considerablemente las herramientas administrativas para incrementar la calidad.

Así mismo el estudio de Bao et al. (2020) evidencia lo necesario e importante que es mejorar la gestión administrativa, con la intención que su personal pueda de esta forma ofrecer un mejor y adecuado servicio. Es evidente la relación que existe entre el proceso de la gestión administrativa con la calidad del servicio que se brinda.

La investigación de Peña et al. (2022) detalla el uso de herramientas agiliza el proceso administrativo en las empresas, se considera a la gestión administrativa, como uno de los puntos clave para llegar a mejorar y potencializar los niveles presentes de calidad de servicio que desarrolla el negocio, por lo que se concluye

que un negocio exitoso siempre va de la mano con una buena gestión administrativa.

Los autores Vásquez y Farje (2020) argumentan que en la región Amazonas se desarrolla una gestión administrativa considerada como regular, además se detalla que la dimensión con un alto índice de deficiencia es la planificación, por lo que se concluye la necesidad de estrategias a fin de mejorar la gestión.

Finalmente, los investigadores Pacheco y Delgado (2022) afirman la necesidad de llegar a controlar y diagnosticar el desarrollo de los mecanismos de gestión como un camino para poder mejorar la calidad de servicio que ofrece en este caso una universidad peruana, estos instrumentos permiten mejorar enormemente la gestión educativa.

El estudio de la variable gestión administrativa descansa sobre los postulados de Kaufman (1993) quien propone la teoría de sistemas complejos adaptativos, la teoría explica que la organización debe verse como un todo, la organización no es un ente autónomo, sino que se relaciona con muchas partes las cuales se articulan con diversas actividades que generan una rentabilidad en particular (Ordoñez y Arenas, 2017).

En sentido la teoría de sistemas es ampliamente utilizada por la literatura, permite sintetizar a las organizaciones como un conjunto de entradas, y salidas. Se debe tener en cuenta que la entrada en una organización se encuentra conformada por los insumos y suministros que intervienen para lograr los objetivos de rentabilidad, estos insumos son amplios y variados van desde las materias primas, recursos humanos, dinero y personal, luego estos insumos son transformados a través del trabajo y las habilidades directivas en un producto direccionado para satisfacer ciertas necesidades de la sociedad. En general la teoría es utilizada para entender el funcionamiento de las organizaciones, los sistemas no trabajan solos, se entrelazan con demás sistemas y permite obtener mejores rendimientos (Ordoñez y Arenas, 2017).

Por otro lado, también se tiene la teoría de la especialización del trabajo, propuesta por Taylor, donde se postula que en la organización se deben dividir las actividades en departamentos y funciones las cuales deben cumplir con ciertos criterios de especialización. La teoría explica que la especialización del trabajo

permite descomponer las actividades complejas en pequeñas actividades que son mucho más llevaderas de lograr (Ordoñez y Arenas, 2017).

Desde un punto de vista de la teoría de calidad de atención los estudios encuentran acuerdo que para medir la calidad de los usuarios es necesario aplicar el instrumento cuestionario, que permite la construcción de reactivos con escalas ordinales que permiten asignar puntuaciones. Para la medición de la calidad existe un instrumento validado a nivel internacional que es el SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988) el cual permite establecer criterios para medir la variable. El instrumento Sevqual mide la calidad en base a cinco dimensiones con sus respectivos indicadores y pertenece a la escuela norteamericana. Por otro lado, también se tienen el Servpef, que también es un instrumento validado, que pertenece a la escuela nórdica y permite medir los aspectos de calidad en base a 10 dimensiones. Actualmente los autores establecen que el instrumento más usado es el servqual, debido a que sus cinco dimensiones son un resumen de las 10 dimensiones del instrumento de la escuela nórdica (Vidrio, et al., 2020; Martínez, et al., 2021; Monroy y Urcadiz, 2019).

El proceso administrativo también se conoce como gestión administrativa, son todos aquellos procesos, pasos, acciones y actividades, las cuales están enfocadas en realizarse a fin de cumplir con todas las metas y objetivos planteados por la organización, por medio del cumplimiento y aplicación del esquema del proceso administrativo, el cual contiene los siguientes puntos: planificación, organización, dirección y control, los cuales se aplican en los diferentes tipos de empresas (Mendoza y Moreira, 2021).

Los autores Mendoza et al. (2022) señalan que la finalidad de la gestión administrativa es establecer y sostener espacios de la empresa en los cuales los colaboradores puedan básicamente cumplir con los objetivos empresariales. Una de las principales características del proceso administrativo es que se puede encontrar a nivel general de la empresa, es decir, el proceso de administración se logra encontrar en cualquier área o departamento de esta, se conoce que el objetivo del proceso administrativo tiene mucha relación en cuanto al enfoque con la eficiencia, el desempeño, así como también con la productividad.

De igual manera Mazaquiza et al. (2020) sostienen que el fin de la gestión administrativa es examinar y explicar cada uno de los objetivos planteados por la

organización, para luego desarrollarlos en gestión empresarial por medio del proceso administrativo es decir por medio de la planeación, organización, dirección y control, los cuales se han desarrollado en las más importantes acciones de la institución.

La primera dimensión de la gestión administrativa son las actividades de planear como primer paso de la gestión o proceso administrativo los autores señalan a la planeación, esta función comienza con la determinación de la visión y la misión de la empresa, es decir como se ve y hacia dónde quiere llegar la empresa; siguiendo con la determinación y asignación de los diferentes y primordiales objetivos institucionales, en este punto también se tiene en cuenta la construcción de estrategias, las tácticas, métodos, acciones y normas organizacionales, las cuales son elaboradas bajo un estudio o diagnóstico empresarial en el cual se toma en cuenta el conjunto de características presentes en el FODA de la organización, desde los puntos internos como lo son las fortalezas y debilidades, hasta los puntos externos de la misma como las oportunidades y amenazas del entorno. Se precisa que la planificación se desarrolla en periodos de tiempos ya sean a largo, corto o mediano plazo (Mendoza y Moreira, 2021).

La dimensión organizar radica en poder proyectar el sistema estructural en cada uno de las áreas o departamentos de una determinada organización. Organizar también comprende en describir las funciones y acciones que se realizarán en la empresa, así también detallar el orden jerárquico en cada una de las áreas y departamentos de la empresa. La función de organización se enfoca básicamente en detallar de una forma clara, concisa y transparente cada una de las funciones y actividades sobre los más importantes puestos de la empresa, con la finalidad de impedir que las tareas se realicen dos veces, es decir se dupliquen (Mendoza y Moreira, 2021).

También es necesario que las actividades de organización se prioricen en base a las necesidades que tiene la organización, en este sentido existen organigramas que permiten centralizar la autoridad y otros tipos de organigramas que permiten manejar la organización desde un punto de vista matricial.

La dimensión dirigir está conformada por todas aquellas acciones las cuales están enfocadas en manejar a cada uno de los colaboradores de la organización, así como también comprende las actividades más importantes en cuanto a la

motivación de recursos humano con la finalidad de encaminarlos hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, analizando paralelamente los estilos más relevantes de liderazgo organizacional (Mendoza y Moreira, 2021).

La dimensión dirigir implica la realización de actividades gestión de personas, con el fin de estimular su motivación y canalizar esfuerzos para lograr un mejor desempeño laboral. Los encargados de la organización deben tener habilidades de liderazgo y conocer que aspectos inciden en la satisfacción de los colaboradores (Pilligua y Arteaga, 2019; Tacuri y Orbe, 2021)

La dimensión controlar conformada por aquellas actividades que generalmente establecen un parámetro el cual permite comprobar si se está cumpliendo con los objetivos organizacionales establecidos, también se puede revisar los diferentes medios de retroalimentación de la institución con la finalidad de optimizar el desarrollo del proceso administrativo (Mendoza y Moreira, 2021).

Entre todas y cada una de las definiciones que se tiene sobre el concepto de calidad, principalmente las establecidas en el mundo académico, se pueden destacar las establecidas por los autores que a continuación se detallan, las mismas que, sin ninguna duda, podrían ser calificadas como gurús de la calidad:

Crosby (1979) citado en Febres y Mercado (2020) establecen al término de calidad como la conformidad de cada uno de los requisitos o las especificaciones detalladas por el consumidor, entonces se tiene que, la desconformidad evidenciada estaría siendo considerada como falta de calidad. El pensamiento que surge en cuanto a la calidad sin ningún defecto, quiere decir, aquel producto que no presenta defecto o imperfección alguna es conocida en la literatura de calidad.

El significado de lo antes mencionado radica dentro del campo industrial, además su definición radica principalmente en el producto. En ciertos casos, los diseños y requerimientos sistemáticos del producto son detallados abiertamente por el cliente. De acuerdo con esto, lo que tiene como ventaja es la facilidad en que se puede medir, puesto que los objetivos que desarrolla la calidad se pueden establecer prácticamente en base a conclusiones de conformidad o desconformidad con los requerimientos (Martínez et al., 2021).

Asimismo, Juran (1982) citado en Mendoza y Plasencia (2020) señalan que la calidad es la aptitud o también considerada como la adecuación de lo previsto y tiene en cuenta que el cliente es el factor que más importa en el desarrollo de la

línea de producción. Además, centra el siguiente pensamiento: La calidad se debe de enfocar en cubrir las necesidades del cliente, pensando en el presente y en su futuro.

Son varias las empresas que no tienen de otra y son obligadas a aceptar el desarrollo de una gestión de calidad si desean seguir existiendo dentro del mercado de manera productiva. Asimismo, llega a existir una moderada y hasta fuerte relación entre lo que es la rentabilidad de la organización, el nivel de satisfacción de los consumidores y la calidad de servicio. Es por ello por lo que, al desarrollarse unos niveles de calidad generalmente altos, se presentaran niveles altos de satisfacción en los consumidores, lo que a su vez posibilita instaurar precios más altos. De acuerdo con esto, la instauración de actividades enfocadas en reforzar la calidad, sustancialmente, la rentabilidad de la empresa (Monroy y Urcadiz, 2019).

Teniendo en cuenta lo detallado por Zeithaml et al. (1993) citado en Cadena et al. (2019) sobre el tema de calidad precisan el siguiente concepto, que, según los autores, posee una amplia aprobación: Se conoce que la calidad de servicio se refiere puntualmente a las diferencias puntuaciones que realizan los clientes con respecto a sus formas de interpretar las extinciones de sus necesidades.

Por otro lado, en un estudio realizado sobre la incidencia del nivel de capacitación de los trabajadores de Call Center EsSalud en el departamento de Huancavelica, los resultados mostraron que las sesiones de capacitación tuvieron un impacto significativo en la efectividad de las citas en línea y concluyendo que la capacitación es fundamental para mejorar la eficiencia y productividad del personal de trabajadores de Call Center. (Barrientos et al, 2018)

Se entiende por calidad a la disyuntiva que se genera entre lo que el consumidor anhela encontrar y la percepción que se generó sobre el servicio que recibieron. Además, también puede ser definida como la forma de actitud que tiene el cliente la misma que se relaciona con el tema de la satisfacción sin embargo no es equivalente a ella, ya que es aquí donde el cliente logra comparar lo que esperan recibir con lo que reciben una vez realizada la compra (Ramos et al, 2020).

Siguiendo con el punto de las dimensiones citadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) citado en Cadena et al. (2019) con el fin de poder medir a grandes rasgos la calidad, se ha considerado aquellos aspectos ligados a lo intangible, siempre en relación con la forma o la manera en cómo los trabajadores se desenvuelven además de saber cómo ofrecen el servicio, conceptualizar bien lo que significa capacidad de repuesta, expresar el significado de fiabilidad y empatía; asimismo en el otro extremo se cita a las dimensiones consideradas o conocidas como tangibles, en pocas palabras todo lo físico o que se puede ver al momento de brindar el servicio. Aquellas dimensiones son:

La dimensión elementos tangibles es todo lo que tiene que ver con aspectos físicos de la misma organización, es decir lo que es apreciable a la vista, muebles, equipos, trabajadores, materiales (Bowen y Fosado, 2020).

La dimensión fiabilidad se relaciona con ofrecer el servicio tal y como se aseguró sin equivocación alguna. La fiabilidad actúa como un indicador que lo único que trata es calcular la capacidad que sostiene la empresa a fin de brindar el servicio como se ha prometido. También es importante enfatizar la eficiencia y la eficacia de los servicios. Por medio de la eficiencia se ha de conseguir aprovechar el tiempo y los recursos utilizados en el servicio y con respecto a la eficacia el cliente llega a obtener el servicio prometido (Gaeda, et al., 2021).

También la dimensión capacidad de respuesta son las ganas de cooperar y lograr cubrir cada una de las necesidades que desarrollan los clientes de manera ágil y competente. Es decir, ofrecer el servicio de una manera rápida (Tabares y Hernández, 2021).

La dimensión seguridad es el amplio entendimiento sobre el servicio que se va a ofrecer, la cortesía desarrollada por los miembros de la empresa y su habilidad para contagiar esa única confianza que el cliente debe y tiene que sentir (Terán et al., 2021).

La dimensión empatía es la atención personalizada al consumidor o cliente. Se debe entender que la empatía es aquella conexión fuerte que se desarrolla entre dos personas. Sin dudar, se necesita de la empatía para lograr entender y comprender lo que el cliente desea expresar. Es definido ciertamente como la capacidad para deducir lo que piensa y anhela el cliente (Yupanqui et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Fue de tipo básica, debido a la intención de generar nuevo conocimiento y soluciones innovadoras con respecto a la atención al cliente y a la gestión administrativa

Herbas y Rocha (2018) argumentan que el tipo básica se centra en discutir trabajos previos con el fin de identificar conocimiento útil para solución de problemas.

3.1.2 diseño de investigación: El diseño fue no experimental – Transversal; debido a que la realidad problemática se analizó respetando su independencia, no se aplicaron estímulos para cambiarla, y la recolección de información fue programada en un intervalo de tiempo.

Steiner y Wong (2018) sostienen que los diseños no experimentales no someten las muestras a un estímulo afectante, por lo cual no hay tests posteriores para verificar cambios de una propuesta aplicada.

También, fue correlacional, Para Ochoa y Yunkor (2019) este nivel permite cierto grado de profundidad de investigación científica, priorizando las relaciones que se suscitan entre las métricas de las muestras.

Un estudio correlacional es exhaustivo y más profundo que los estudios descriptivos, detalla comportamientos de las teorías en las muestras, por lo cual las conclusiones pueden ser deductivas (Hernández y Carpio, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

- **Definición conceptual:** El proceso administrativo también se conoce como gestión administrativa, son todos aquellos procesos, pasos, acciones y actividades, las cuales están enfocadas en realizarse a fin de cumplir con todas las metas y objetivos planteados por la organización, por medio del cumplimiento y aplicación del esquema del proceso administrativo, el cual contiene los siguientes puntos: planificación, organización, dirección y control, los cuales se aplican en los diferentes tipos de empresas (Mendoza y Moreira, 2021).

- **Definición operacional:** La gestión administrativa se encuentra constituida por los procesos de planificación, organización, dirección y control (Mendoza y Moreira, 2021).
- **Indicadores:** Misión, visión, objetivos, indicadores, carga laboral, funciones, canales de comunicación, apoyo, liderazgo, motivación, retroalimentación, evaluación y acciones correctivas.
- **Escala de medición:** según Muguiru,(2022) la define como el procedimiento de medición empleado por los investigadores para evaluar el criterio y actitudes de las personas; esto permite a los encuestados calificar sus respuestas, es por ello que la escala de medición utilizada fue la tipo Likert

Variable 2: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** según Mendoza y Plasencia (2020) señalan que la calidad es la aptitud o también considerada como la adecuación de lo previsto y tiene en cuenta que el cliente es el factor que más importa en el desarrollo de la línea de producción. Además, centra el siguiente pensamiento: La calidad se debe de enfocar en cubrir las necesidades del cliente, pensando en el presente y en su futuro.
- **Definición operacional:** Para medir la calidad de servicio se deben tomar en cuenta los elementos del instrumento servqual: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta.
- **Indicadores:** Nivel de conocimiento, credibilidad, nivel de seguridad, cortesía, tiempo de espera, disponibilidad, tiempo de respuesta, información, comunicación, apariencia de instalaciones, condiciones ambientales, apariencia de colaboradores.
- **Escala de medición:** según Muguiru,(2022) la define como el procedimiento de medición empleado por los investigadores para evaluar el criterio y actitudes de las personas; esto permite a los encuestados calificar sus respuestas, es por ello que la escala de medición utilizada fue la tipo Likert

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población: para Hernández y Mendoza (2018) son los elementos que obtienen información valiosa sobre el estudio. El grupo de estudio fueron 20 colaboradores de la entidad.

- **criterios de inclusión:** se toma en cuenta a los trabajadores que laboran en la ciudad de Chiclayo.
- **criterios exclusión:** Se excluyen a los trabajadores de otras ciudades

3.3.2. Muestra: según Hernández y Carpio (2019) exponen que la muestra es un grupo selectivo de la población. Se tomó la muestra de 20 colaboradores para el estudio de ambas variables.

3.3.3. Muestreo: El muestreo utilizado es no probabilístico, de tipo por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis: La unidad de análisis es la oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: de acuerdo a Hurtado (2019) la técnica es el conjunto de herramientas que permiten obtener información ordenada de la muestra en estudio. Para efectos de esta disertación, se utiliza la encuesta que es propia de estudios correlacionales.

Instrumento: Para Azuero (2018) un instrumento es una herramienta que utiliza un investigador para registrar información. En este estudio se utilizaron cuestionarios conformados en preguntas cerradas con escala de Likert.

Validez: Debido a que el estudio adapto cuestionarios, los mismos fueron sometidos a validez de contenido Para Hernández y Mendoza (2018) la validez implica la revisión de los contenidos de los reactivos, desde un punto de vista semántico para otorgar puntuaciones a las preguntas en base al cumplimiento del planteamiento de los objetivos.

3.5. Procedimientos:

Para Aguilar (2021), define a los procedimientos como diligencias, que se deben realizar según un orden preestablecido, es decir precisan la forma o manera correcta en que se debe cumplir ciertas actividades.

Se solicitó la confección de una misiva de presentación a la dirección de la escuela de posgrado, para otorgar consentimiento y legitimidad a la investigadora. Una vez confeccionada la misiva, se procedió a presentar la misma a la entidad pública, con el fin de gestionar los permisos correspondientes en los órganos administrativos.

Se obtuvieron los permisos correspondientes, formalizando los mismos a través de una carta de aceptación. Para la aplicación de los instrumentos, se imprimieron en hojas A4 y la investigadora los aplicó física en las instalaciones que responden a los domicilios fiscales de la entidad.

Los participantes de la muestra fueron informados de los objetivos de la investigación, en todo momento su participación fue voluntaria.

Se procesó la información a través de Excel y para la parte inferencial se utilizó el SPSS.

3.6. Método de análisis de datos:

En la actualidad Hernández y Mendoza (2018) la codificación se lleva a cabo gracias a programas de análisis estadísticos, donde se pueden transferir los datos y valores registrados para posteriormente obtener los resultados.

La información obtenida al aplicar el instrumento fue procesada a través del software SPSS (del inglés Statistical Package for Social Sciences) que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, versión 26, el cual nos ayudó a obtener los gráficos de barras necesarios para la interpretación.

3.7. Aspectos éticos:

Según Resnil (2016) como se citó en Hirsch y Navia (2018) afirman que toda investigación que tiene como muestra a seres humanos, deben contener aspectos que diferencien las condiciones del bien actuar y del mal actuar, en este caso se debe priorizar el bien de las personas, antes del bien común de la investigación.

Para el estudio se respetaron las pautas expuestas en el código de ética de la Universidad César Vallejo, exhibidas en la Resolución de Consejo Universitario N° 0260-2020 UCV. Se toma en cuenta:

Autonomía; los elementos muestrales ofrecen verbalmente su consentimiento para llenar los cuestionarios, siendo conscientes de los objetivos de investigación, en todo momento la participación fue voluntaria y no se obligó a responder bajo una tendencia

No maleficencia; en todo momento la investigadora procuro no afectar las labores de la muestra, con el fin de afectar su desempeño.

Probidad; la información no fue sometida a cambios y se recolecto a de acuerdo a las percepciones in situ de la muestra.

Respeto a la propiedad intelectual; en todo momento se reconocen las palabras de autores recogidos a través de los sistemas de citación.

Responsabilidad; se asumieran las consecuencias de los actos inmersos en el proceso de investiga

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Nivel de la variable gestión administrativa

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 10 | 50% |
| Medio | 8 | 40% |
| Bajo | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

Nota:

El 50% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable gestión administrativa, mientras que un 40% encuentra un nivel medio y un 10% encuentra un nivel bajo. De los resultados se logra evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores conoce la misión y visión de la organización, mostrándose de acuerdo que existen indicadores para medir la calidad de atención, así como también existe una marcada para la creación de objetivos que mejoren la calidad de atención. De igual manera los colaboradores se encuentran organizados de una manera adecuada para realizar sus funciones, logrando comunicarse de manera adecuada para realizar una buena calidad de servicio. Sin embargo, los aspectos de liderazgo y motivación no son ejecutados de una manera adecuada para lograr una mejora en la dimensión dirección. Finalmente se destaca que en la organización se evalúan los aspectos de calidad, lográndose corregir desviaciones en las acciones de servicio.

Tabla 2*Nivel de la variable calidad de atención*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 17 | 85% |
| Medio | 3 | 15% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Nota:

El 85% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable calidad de atención, mientras que un 15% encuentra un nivel medio. Se destaca que las dimensiones de seguridad se encuentran con niveles altos, evidenciándose que el personal brinda información correcta a los usuarios, mostrándose preocupados por su seguridad y por personalizar el servicio. Por otro los aspectos de fiabilidad en la información, relacionados con la capacitación se encuentran con niveles altos, así mismo los aspectos de empatía son cubiertos debido a que existe un trato amable por parte del personal y mostrando un verdadero por resolver problemas. De igual manera los aspectos tangibles de la entidad se muestran a favor para incrementar la calidad de atención que se otorga. Las brechas que generan el nivel medio se encuentran relacionadas a desacuerdos en base a la dimensión capacidad de respuesta, donde la entidad no se preocupa por reducir los tiempos de espera de los usuarios, además se verifica que existen procesos que pueden ser mejorados para reducir los tiempos de atención y de respuestas.

Estadística inferencial**Tabla 3***Prueba de normalidad de las variables de estudio*

| | Shapiro-Wik | | |
|------------------------|-------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,511 | 20 | ,000 |
| Calidad de atención | ,475 | 20 | ,001 |

Nota: resultados en base al SPSS 24

La prueba de Shapiro-Wik, encuentra que Si $p < 0,05$ por lo tanto, la distribución de los datos es no normal, en base a la distribución de la prueba de normalidad, se decide utilizar pruebas no paramétricas.

Tabla 4

Correlación entre las variables de estudio

| | | Gestión administrativa | Calidad de atención |
|------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|
| Gestión administrativa | Correlación de Spearman | 1 | ,673** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Calidad de atención | Correlación de Spearman | ,673** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

Nota:

El coeficiente de Spearman encuentra un indicador de 0.673, con un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, $p < 0,05$, el cual se interpreta que existe una relación media entre la gestión administrativa y la calidad de atención. De los resultados se puede concluir que la mejora de las actividades de la gestión administrativa, impactan medianamente en la calidad de atención que se brindan a los usuarios, puesto que la gestión administrativa, se encuentra orientada a la consecución de aspectos más estratégicos que cumplir con indicadores de atención al usuario.

Tabla 5*Correlación entre la dimensión planificación y la calidad de atención*

| | | Planificación | Calidad de atención |
|---------------------|-------------------------|---------------|---------------------|
| Planificación | Correlación de Spearman | 1 | ,360** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Calidad de atención | Correlación de Spearman | ,360** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

Nota:

El coeficiente de Spearman encuentra un indicador de 0.369, con un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, $p < 0,05$, el cual se interpreta que existe una relación media baja entre la dimensión planificación y la calidad de atención. De los resultados se establece que los aspectos de visión, misión y objetivos se relacionan de manera media baja con la calidad atención. En este sentido es recomendable que los aspectos de planificación consideren temas vinculados a la calidad de atención de los usuarios, y no solo sean dirigidos a aspectos netamente administrativos.

Tabla 6*Correlación entre la dimensión organización y la calidad de atención*

| | | Organización | Calidad de atención |
|---------------------|-------------------------|--------------|---------------------|
| Organización | Correlación de Spearman | 1 | ,435** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 20 | 20 |
| Calidad de atención | Correlación de Spearman | ,435** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 20 | 20 |

Nota:

El coeficiente de Spearman encuentra un indicador de 0.435, con un sig. bilateral de 0.001, por lo tanto, $p < 0,05$, el cual se interpreta que existe una relación media baja entre la dimensión organización y la calidad de atención. De los resultados se establece que las funciones de los puestos y las formas de organizarse para cumplir con las actividades de la organización se relacionan de manera media con la calidad de atención. En este sentido, los flujos de tareas que se realizan dentro de la entidad deben orientarse a proveer una mejor calidad tanto al cliente interno como al cliente externo, con el fin de otorgar mejores respuestas a los usuarios finales.

Tabla 7

Correlación entre *la dimensión dirección y la calidad de atención*

| | | Dirección | Calidad de atención |
|---------------------|-------------------------|-----------|---------------------|
| Dirección | Correlación de Spearman | 1 | ,612** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Calidad de atención | Correlación de Spearman | ,612** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

Nota:

El coeficiente de Spearman encuentra un indicador de 0.612, con un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, $p < 0,05$, el cual se interpreta que existe una relación media entre la dimensión dirección y la calidad de atención. De los resultados se evidencia que las actividades que tienen que ver con el liderazgo y la motivación del personal tienen la relación más alta con la calidad de atención de los usuarios. En este sentido se recomienda que los líderes de las jefaturas logren el apoyo necesario para que los colaboradores logren brindar una mejor atención, así mismo las actividades de coordinación y comunicación deben ser ejecutadas en el menor de los tiempos con el fin de obtener mejores resultados en la calidad de atención.

Tabla 8*Correlación entre la dimensión control y la calidad de atención*

| | | Control | Calidad de atención |
|---------------------|-------------------------|---------|---------------------|
| Control | Correlación de Spearman | 1 | ,422** |
| | Sig. (bilateral) | | ,002 |
| | N | 20 | 20 |
| Calidad de atención | Correlación de Spearman | ,422** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | |
| | N | 20 | 20 |

Nota:

el coeficiente de Spearman encuentra un indicador de 0.422, con un sig. bilateral de 0.002, por lo tanto, $p < 0,05$, el cual se interpreta que existe una relación media baja entre la dimensión control y la calidad de atención. De los resultados se verifica que las actividades de retroalimentación e identificación de desviaciones en los objetivos tienen una relación media baja con la calidad de atención, debido a que las actividades de control ponderan diferentes objetivos, los cuales pueden diferir de las acciones finales de calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, la aplicación de la estadística inferencial demuestra que el coeficiente de Spearman encuentra un indicador de 0.673, con un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, $p < 0,05$, el cual se interpreta que existe una relación media entre la gestión administrativa y la calidad de atención. De los resultados se puede concluir que la mejora de las actividades de la gestión administrativa, impactan medianamente en la calidad de atención que se brindan a los usuarios, puesto que la gestión administrativa, se encuentra orientada a la consecución de aspectos más estratégicos que cumplir con indicadores de atención al usuario.

Los resultados de la investigación concuerdan con las conclusiones del estudio de Pérez et al. (2022) quien afirma que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios, detallando que la gestión administrativa puede llegar a optimizar el desarrollo de la variable calidad de servicio en las organizaciones por medio de la aplicación de estrategias que permitan la eficiencia tanto del servicio como de sus procesos, es necesario reajustar considerablemente las herramientas administrativas con el fin de mejorar la calidad que se brinda. Además, la investigación de Bao et al. (2020) reafirma los resultados, indicando que la gestión administrativa permite mejorar la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad pública de servicios educativas. De igual forma la investigación de Peña et al. (2022) detalla el uso de herramientas agiliza el proceso administrativo en las empresas, se considera a la gestión administrativa, como uno de los puntos clave para llegar a mejorar y potencializar los niveles presentes de calidad de servicio que desarrolla el negocio, por lo que se concluye que un negocio exitoso siempre va de la mano con una buena gestión administrativa.

Con respecto al nivel de gestión administrativa en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo. El 50% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable gestión administrativa, mientras que un 40% encuentra un nivel medio y un 10% encuentra un nivel bajo. De los resultados se logra evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores conoce la misión y visión de la organización, mostrándose de acuerdo que existen indicadores

para medir la calidad de atención, así como también existe una marcada para la creación de objetivos que mejoren la calidad de atención. De igual manera los colaboradores se encuentran organizados de una manera adecuada para realizar sus funciones, logrando comunicarse de manera adecuada para realizar una buena calidad de servicio. Sin embargo, los aspectos de liderazgo y motivación no son ejecutados de una manera adecuada para lograr una mejora en la dimensión dirección. Finalmente se destaca que en la organización se evalúan los aspectos de calidad, lográndose corregir desviaciones en las acciones de servicio.

Los autores Mendoza et al. (2022) señalan que la finalidad de la gestión administrativa es establecer y sostener espacios de la empresa en los cuales los colaboradores puedan básicamente cumplir con los objetivos empresariales. Una de las principales características del proceso administrativo es que se puede encontrar a nivel general de la empresa, es decir, el proceso de administración se logra encontrar en cualquier área o departamento de esta, se conoce que el objetivo del proceso administrativo tiene mucha relación en cuanto al enfoque con la eficiencia, el desempeño, así como también con la productividad. En base a los resultados se puede deducir que las actividades de la gestión administrativa en la entidad contribuyen al logro de los objetivos.

Los resultados hallados se contraponen, los hallazgos de Gómez et al. (2022) quienes indican que gran parte de los colaboradores desconoce características importantes concernientes a la gestión administrativa de la empresa, el hospital opera con equipos ineficientes; todo esto indica que la empresa no cumple con lo que el paciente espera encontrar a causa del mal funcionamiento de su gestión administrativa. De los resultados se establece que los colaboradores de la entidad se encuentran informados para desarrollar las actividades administrativas en función del cumplimiento de los indicadores empresariales. En esta misma lógica Juraeva (2022) detalla el papel fundamental que desempeña la gestión administrativa para Uzbekistán, además sin el desarrollo correcto de estos procedimientos en su administración pública, la realización de sus derechos y sobre todo la libertad de las personas no se lograría realizar. Por ende, el nivel de gestión administrativa es adecuado para lograr las finalidades de la entidad.

En relación con el nivel de atención al cliente que brindan los colaboradores de una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, el 85% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable calidad de atención, mientras que un 15% encuentra un nivel medio. Se destaca que las dimensiones de seguridad se encuentran con niveles altos, evidenciándose que el personal brinda información correcta a los usuarios, mostrándose preocupados por su seguridad y por personalizar el servicio. Por otro lado, los aspectos de fiabilidad en la información, relacionados con la capacitación se encuentran con niveles altos, así mismo los aspectos de empatía son cubiertos debido a que existe un trato amable por parte del personal y mostrando un verdadero interés por resolver problemas. De igual manera los aspectos tangibles de la entidad se muestran a favor para incrementar la calidad de atención que se otorga. Las brechas que generan el nivel medio se encuentran relacionadas a desacuerdos en base a la dimensión capacidad de respuesta, donde la entidad no se preocupa por reducir los tiempos de espera de los usuarios, además se verifica que existen procesos que pueden ser mejorados para reducir los tiempos de atención y de respuestas.

Juran (1982) citado en Mendoza y Plasencia (2020) señalan que la calidad es la aptitud o también considerada como la adecuación de lo previsto y tiene en cuenta que el cliente es el factor que más importa en el desarrollo de la línea de producción. Además, centra el siguiente pensamiento: La calidad se debe de enfocar en cubrir las necesidades del cliente, pensando en el presente y en su futuro. En base a los resultados se deduce que las actividades que emprenden los colaboradores de la entidad se ajustan a los requerimientos de los clientes, se destaca que los colaboradores se enfocan en satisfacer los requerimientos de los clientes.

Los resultados encontrados se oponen a los hallazgos de la investigación de Nahas et al. (2018) quienes explican que la calidad de servicio percibida fue moderada, debido que algunas actividades que emprende la organización no calzan con las necesidades de los clientes. De igual manera Napitupulu et al. (2018) refirieron que la calidad del servicio está por debajo de lo que esperan encontrar los clientes, además se precisó la existencia de una relación entre la calidad de

servicio y la satisfacción del cliente, sin embargo, existen otras variables que estarían afectando la calidad y es necesario estudiarlas.

Con respecto al objetivo final, identificar las relaciones que suscitan entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de atención. De los resultados se establece que los aspectos de visión, misión y objetivos se relacionan de manera media baja con la calidad atención. En este sentido es recomendable que los aspectos de planificación consideren temas vinculados a la calidad de atención de los usuarios, y no solo sean dirigidos a aspectos netamente administrativos. Las actividades de planear como primer paso de la gestión o proceso administrativo los autores señalan a la planeación, esta función comienza con la determinación de la visión y la misión de la empresa, es decir como se ve y hacia dónde quiere llegar la empresa; siguiendo con la determinación y asignación de los diferentes y primordiales objetivos institucionales, en este punto también se tiene en cuenta la construcción de estrategias, las tácticas, métodos, acciones y normas organizacionales, las cuales son elaboradas bajo un estudio o diagnóstico empresarial en el cual se toma en cuenta el conjunto de características presentes en el FODA de la organización, desde los puntos internos como lo son las fortalezas y debilidades, hasta los puntos externo de la misma como las oportunidades y amenazas del entorno. Se precisa que la planificación se desarrolla en periodos de tiempos ya sean a largo, corto o mediano plazo (Mendoza y Moreira, 2021).

La investigación de Vásquez y Farje (2020) exponen que la mayoría de los gobiernos de la región Amazonas desarrollan una gestión administrativa considerada como regular, además se detalla que la dimensión con un alto índice de deficiencia es la planificación, por lo que se concluye la necesidad de estrategias a fin de mejorar la gestión.

De los resultados se establece que las funciones de los puestos y las formas de organizarse para cumplir con las actividades de la organización se relacionan de manera media con la calidad de atención. En este sentido, los flujos de tareas que se realizan dentro de la entidad deben orientarse a proveer una mejor calidad tanto al cliente interno como al cliente externo, con el fin de otorgar mejores respuestas a los usuarios finales. La dimensión organizar radica en poder proyectar

el sistema estructural en cada uno de las áreas o departamentos de una determinada organización. Organizar también comprende en describir las funciones y acciones que se realizaran en la empresa, así también detallar el orden jerárquico en cada una de las áreas y departamentos de la empresa. La función de organización se enfoca básicamente en detallar de una forma clara, concisa y transparente cada una de las funciones y actividades sobre los más importantes puestos de la empresa, con la finalidad de impedir que las tareas se realicen dos veces, es decir se dupliquen (Mendoza y Moreira, 2021).

Los resultados coinciden con la investigación de Peña et al. (2022) quienes detallan que el uso de herramientas agiliza el proceso administrativo en las empresas, se considera a la gestión administrativa, como uno de los puntos clave para llegar a mejorar y potencializar los niveles presentes de calidad de servicio que desarrolla el negocio, por lo que se concluye que un negocio exitoso siempre va de la mano con una buena gestión administrativa.

De los resultados se evidencia que las actividades que tienen que ver con el liderazgo y la motivación del personal tienen la relación más alta con la calidad de atención de los usuarios. En este sentido se recomienda que los líderes de las jefaturas logren el apoyo necesario para que los colaboradores logren brindar una mejor atención, así mismo las actividades de coordinación y comunicación deben ser ejecutadas en el menor de los tiempos con el fin de obtener mejores resultados en la calidad de atención. La dimensión dirigir está conformada por todas aquellas acciones las cuales están enfocadas en manejar a cada uno de los colaboradores de la organización, así como también comprende las actividades más importantes en cuanto a la motivación de recursos humano con la finalidad de encaminarlos hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, analizando paralelamente los estilos más relevantes de liderazgo organizacional (Mendoza y Moreira, 2021).

De los resultados se verifica que las actividades de retroalimentación e identificación de desviaciones en los objetivos tienen una relación media baja con la calidad de atención, debido a que las actividades de control ponderan diferentes objetivos, los cuales pueden diferir de las acciones finales de calidad de atención. La dimensión controlar conformada por aquellas actividades que generalmente

establecen un parámetro el cual permite comprobar si se está cumpliendo con los objetivos organizacionales establecidos, también se puede revisar los diferentes medios de retroalimentación de la institución con la finalidad de optimizar el desarrollo del proceso administrativo (Mendoza y Moreira, 2021). Los resultados de la investigación coinciden con el estudio de Pacheco y Delgado (2022) quienes afirman la necesidad de llegar a controlar y diagnosticar el desarrollo de los mecanismos de gestión como un camino para poder mejorar la calidad de servicio que ofrece en este caso una universidad peruana, estos instrumentos permiten mejorar enormemente la gestión educativa.

La teoría de la especialización del trabajo, propuesta por Taylor, donde se postula que en la organización se deben dividir las actividades en departamentos y funciones las cuales deben cumplir con ciertos criterios de especialización. La teoría explica que la especialización del trabajo permite descomponer las actividades complejas en pequeñas actividades que son mucho más llevaderas de lograr. Bajo esta lógica es necesario que las actividades de control cumplan el cometido de prever las acciones que pueden salirse de los parámetros, aplicar medidas correctivas y sobre todo se deben detectar las actividades que se ejecutan con protocolos óptimos y se debe descartar las actividades que no se vienen realizando de una manera idónea.

En este sentido la retroalimentación se hace fundamental para informar a todos los participantes de la organización las actividades que no han cumplido con ciertos requisitos.

VI. CONCLUSIONES

1. La mejora de las actividades de la gestión administrativa, impactan medianamente en la calidad de atención que se brindan a los usuarios, puesto que la gestión administrativa, se encuentra orientada a la consecución de aspectos más estratégicos que cumplir con indicadores de atención al usuario.
2. Con respecto al nivel de gestión administrativa en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo. El 50% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable gestión administrativa, mientras que un 40% encuentra un nivel medio y un 10% encuentra un nivel bajo. De los resultados se logra evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores conoce la misión y visión de la organización, mostrándose de acuerdo que existen indicadores para medir la calidad de atención.
3. En relación con el nivel de atención al cliente que brindan los colaboradores de una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, el 85% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable calidad de atención, mientras que un 15% encuentra un nivel medio.
4. De los resultados se establece que los aspectos de visión, misión y objetivos se relacionan de manera media baja con la calidad atención. En este sentido es recomendable que los aspectos de planificación consideren temas vinculados a la calidad de atención de los usuarios, y no solo sean dirigidos a aspectos netamente administrativos.

VII. RECOMENDACIONES

1. La gerencia comercial de la oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, debe proponer un plan de gestión administrativa que contemple actividades destinadas a obtener incrementos en la calidad de atención de sus usuarios.
2. Para mejorar los aspectos relacionados a la gestión administrativa, la gerencia comercial y el área ventas de la oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, debe implementar capacitaciones de liderazgo y de motivación laboral a los puestos que tienen incidencia en el manejo de personas.
3. Para mejorar los aspectos relacionados a la calidad de atención, la gerencia comercial, el área ventas y el área de atención al cliente de la oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo, debe mapear los procesos de atención al cliente, con el fin de identificar actividades repetitivas y que no generan valor en la cantidad tiempo empleado para atender.
4. Es recomendable que los aspectos de planificación consideren temas vinculados a la calidad de atención de los usuarios, y no solo sean dirigidos a aspectos netamente administrativos.

REFERENCIAS

- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R. y Espinoza, R. (2020). Administrative management in procurement processes in a public sector entity, *Journal of business and entrepreneurial studies*,5(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>.
- Aguilar, M. (2021). Definiciones de procesos y procedimientos. *Icassp*, 21(3), 295–316. <https://es.scribd.com/document/423525287/Definiciones-de-Proceso-y-Procedimiento-Segun-Autores#>
- Azuero Azuero, Á. E. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 9(8), 111-123. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2). <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Besfat Dejen Engdaw (2020) The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city, *International Journal of Public Administration*, 43:7, 644-654, DOI:10.1080/01900692.2019.1644520
- Bowen, A. y Fosado, O. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasinergia*, 3, (2). <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I. y Vásquez, J. (2019). *Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora Mexico. Actualidad y Nuevas Tendencias*. Vol. V, 17. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/volvn17/art03.pdf>
- Nahas, A., Bakr, M. y Shrief, N. (2018). Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers. *Menoufia Nursing Journal*, 3(2). https://menj.journals.ekb.eg/article_121021_addf8948ceccb2eff81c71bb8ab1b04d.pdf
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo –

- Gadea, E., Morquecho, R., Pérez, J., y Morales, V. (2021). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. Cuadernos de Psicología del Deporte, 18 (3). <https://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v18n3/1578-8423-cpd-18-3-150-168.pdf>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Núñez, J. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. Sapienza: *International Journal of Interdisciplinary Studies*. 3 (5). <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Hartono, S. (2019). The Effect of Expected and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction: Optical Retail in Indonesia. *International Journal of Business and Administrative Studies*, 5(4). Doi: <https://dx.doi.org/10.20469/ijbas.5.10002-4>
- Hernández Ávila, C. E., & Carpio Escobar, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Herbas Torrico, B. C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista perspectivas*, 6(42), 194-373. <https://bit.ly/3t08jAe>
- Hernández, A. Rojas, C. Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. (36), 4. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: McGRAW-HILL . <https://bit.ly/3PmCKcx>
- Hirsch, A. y Navia, C. (2018). Ética de la investigación y formadores de docentes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 1-10. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1776>
- Hurtado, J. (2019). El proyecto de investigación holística. *Q Ediciones*, 1(4), 23-344. <https://bit.ly/3wR8K0W>
- Juraeva, A. (2022). The role of administrative procedures in context of administrative management structure. *Web Of Scientist: International*

- Martínez, L., Pérez, A. y Caamal, I. (2021). Calidad y demanda del servicio de hoteles de tres estrellas en la región petrolera de Ciudad del Carmen. Campeche, Región y sociedad vol.32. <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1259>
- Masaquiza, T., Palacios, A. y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *UISRAEL*, 7, (3). <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mendoza, N. y Plasencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta méd. Perú* vol.37 no.1. <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Mendoza-Fernández, 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 En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN: 2588-090 X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, V., Moreira, J. y Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. 9 (34). <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Monroy, M. y Urcadiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investig. adm.* vol.48 no.123. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782019000100006&script=sci_arttext
- Muguirra, A. (2022). ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla? *Investigación de Mercado*. https://bit.ly/3p1mLWhttp://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lang=es
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H. y Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1). <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019/pdf>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2), 2-19. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>

- Oikonomidou, M. y Konstantinidis, I. (2020). The effect of administrative actions on satisfaction of primary and secondary public school principals. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, Vol. 4, No. 1, pp. 21-27, 2020. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3769323>
- Ordoñez, M. y Arenas, L. (2017). El saber administrativo: entre teorías y modas. *Revista Espacios* 38, (13). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381315.html>
- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Inf. tecnol.* vol.29 no.5. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pacheco, R. y Delgado, J. (2022). Proceso de elaboración de instrumentos en la gestión administrativa de una universidad peruana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2620
- Peña, D., Sánchez, M. y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1). [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R. y Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del conocimiento*, 7(2). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Pilligua, C. y Artega, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cia Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administració.* 15 (8). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Qi, M. y Wang, J. (2021). Using the Internet of Things E-Government Platform to Optimize the Administrative Management Mode. *Hindawi: Wireless Communications and Mobile Computing*. 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/2224957>
- Ramos, K., Podesta, L. y Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horiz. Med.* vol.20 no.3. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Ramírez, R. Espindola, C. Ruiz, G. y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica* (30), 6. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167

- Steiner, P., & Wong, V. (2018). Assessing Correspondence Between Experimental and Nonexperimental Estimates in Within-Study Comparisons. *Sage journals*, 42(2), 50-98. doi: <https://doi.org/10.1177%2F0193841X18773807>
- Soledispa, X., Pionce, J. y Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*. 8, (1). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Tabares, E., y Hernández, B. (2021). Evaluación psicométrica de la escala de calidad de servicios de atención en donantes de un banco de sangre en Medellín, Colombia, 2019. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 39, (3). <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e343606>
- Tacuri, M. y Orbe, M. (2021). Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar. *CienciaMatria*.(7),3. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.602>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo* (7), 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449846022001.pdf>
- Terán, N., Gonzales, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5 (1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Trofymchuk, O., Nesterenko, O. y Netesin, I. (2022). Methodology for designing analytical information systems for administrative management. *Science and Innovation*, 18(4). DOI: <https://doi.org/10.15407/scine18.04>
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3). <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Vidrio, S., Rebolledo, A. y Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investig. adm.* vol.49 no.125. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>
- Velázquez, J., Alonso, R. y Romero, J. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12). DOI: 10.14738/assrj.712.9539.

- Vergaray, J., García, C. Gutiérrez, W., León, F. y León C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral en la Municipalidad provincial del Santa, Ancash, Peru. *Revista Qualitas*.
<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/198>
- Yupanqui, N., Quispe, M., Alomia, D., Geraldo, L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Pakamuros*, 9, (4). <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. y Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(1). doi: 10.3389/fpsyg.2022.842141

ANEXOS

Tabla: operacionalización de la variable independiente

| <i>Variables</i> | <i>Definición conceptual</i> | <i>Definición operacional</i> | <i>Dimensión</i> | <i>Indicadores</i> | <i>Escala de medición</i> |
|------------------------|---|--|---|--|---------------------------|
| Gestión administrativa | El proceso administrativo también se conoce como gestión administrativa, son todos aquellos procesos, pasos, acciones y actividades, las cuales están enfocadas en realizarse a fin de cumplir con todas las metas y objetivos planteados por la organización, por medio del cumplimiento y aplicación del esquema del proceso administrativo, el cual contiene los siguientes puntos: planificación, organización, dirección y control, los cuales se aplican en los diferentes tipos de empresas (Mendoza y Moreira, 2021). | La gestión administrativa se encuentra constituida por los procesos de planificación, organización, dirección y control (Mendoza y Moreira, 2021). | Planificación Organización Dirección Control | Misión Visión Objetivos Indicadores Carga laboral Funciones Canales de comunicación Apoyo Liderazgo Motivación Retroalimentación Evaluación Acciones correctivas | Likert |

Tabla: operacionalización de la variable dependiente

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------|---|---|---|--|--------------------|
| Calidad de atención | Mendoza y Plasencia (2020) señalan que la calidad es la aptitud o también considerada como la adecuación de lo previsto y tiene en cuenta que el cliente es el factor que más importa en el desarrollo de la línea de producción. Además, centra el siguiente pensamiento: La calidad se debe de enfocar en cubrir las necesidades del cliente, pensando en el presente y en su futuro. | Para medir la calidad de servicio se deben tomar en cuenta los elementos del instrumento servqual: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta. | Seguridad Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía Elementos tangibles | Nivel de conocimiento Credibilidad Nivel de seguridad Cortesía Tiempo de espera Disponibilidad Tiempo de respuesta Información Comunicación Apariencia de las instalaciones Condiciones ambientales Apariencia de los colaboradores | Likert |

Tabla: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Población y muestra | Metodología | Técnica / instrumento |
|--|--|--|-------------------------------|---|---|---|
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo?,</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo</p> | <p>H1: existe relación entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo</p> | <p>Gestión administrativa</p> | <p>Población: 20 colaboradores de la entidad</p> <p>Muestra: 20 colaboradores de la entidad</p> | <p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: correlacional, no experimental</p> | <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> |
| | <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo,</p> <p>identificar el nivel de atención al cliente que brindan los colaboradores de una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo</p> <p>identificar las relaciones que suscitan entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de atención.</p> | | <p>Calidad de atención</p> | <p>Muestreo: no probabilístico por conveniencia</p> | | |

Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador

Por favor tómese un momento para leer las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su percepción. La información que proporcione en el cuestionario será mantenida en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

| Dimensión planificación | TA | A | I | D | TD |
|--|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| ¿Usted conoce la misión de la entidad? | | | | | |
| ¿Usted conoce la visión de la entidad? | | | | | |
| ¿La entidad propone objetivos que tienen que ver con las características de la atención? | | | | | |
| ¿Existen indicadores para medir la calidad de atención en la entidad? | | | | | |
| Dimensión organización | TA | A | I | D | TD |
| ¿La carga laboral se encuentra organizada para ejecutarla de manera adecuada? | | | | | |
| ¿Las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo se encuentran repartidas de manera justa? | | | | | |
| ¿Existen canales formales para poder comunicarme con mis jefaturas? | | | | | |
| Dimensión Dirección | TA | A | I | D | TD |
| ¿Mi jefatura inmediata me ofrece el apoyo necesario para realizar mi trabajo? | | | | | |
| ¿Mi jefatura inmediata aplica un estilo de liderazgo adecuado? | | | | | |
| ¿Mi jefatura inmediata me motiva a obtener un mejor desempeño laboral? | | | | | |
| ¿Mi jefatura inmediata me ofrece las instrucciones necesarias para realizar un trabajo de calidad? | | | | | |
| Dimensión control | TA | A | I | D | TD |
| ¿Mi jefatura inmediata me hace conocer las áreas de oportunidad en el trabajo? | | | | | |
| ¿El trabajo que realizo se evalúa en base a la calidad atención que brindo? | | | | | |
| ¿Existen acciones para corregir las desviaciones en las acciones de calidad? | | | | | |

Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado usuario

Por favor tómese un momento para leer las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su percepción. La información que proporcione en el cuestionario será mantenida en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo (TA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Totalmente en desacuerdo (TD)

| Dimensión seguridad | TA | A | I | D | TD |
|--|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| ¿Brinda información exacta en el servicio? | | | | | |
| ¿Considera que los trabajadores de la entidad trabajan de manera de honesta? | | | | | |
| ¿La entidad se preocupa por brindar seguridad a los usuarios? | | | | | |
| ¿Se preocupa por brindar un servicio personalizado? | | | | | |
| ¿La entidad brinda las condiciones de seguridad físicas en caso de siniestros? | | | | | |
| Dimensión capacidad de respuesta | TA | A | I | D | TD |
| ¿La entidad se preocupa por reducir los tiempos de espera? | | | | | |
| ¿Las consultas de los usuarios son respondidas en el menor tiempo? | | | | | |
| ¿El personal de la entidad se encuentra dentro de sus puestos de trabajo? | | | | | |
| Dimensión Fiabilidad | TA | A | I | D | TD |
| ¿La entidad le brinda capacitación para otorgar una información veraz? | | | | | |
| ¿Los trabajadores son seleccionados por su experiencia en el servicio? | | | | | |
| Dimensión empatía | TA | A | I | D | TD |
| ¿Usted brinda un trato amable a los usuarios? | | | | | |
| ¿Procura brindar detalle de los servicios que proporciona la entidad? | | | | | |
| ¿Muestra interés por los problemas de los usuarios? | | | | | |
| Dimensión elementos tangibles | TA | A | I | D | TD |
| ¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindan el servicio? | | | | | |
| ¿Las instalaciones de la sala de espera para clientes de la entidad son cómodas y limpias? | | | | | |
| ¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada? | | | | | |
| ¿La entidad hace uso de la tecnología para atender mejor? | | | | | |
| ¿La entidad le proporciona uniformes para atender a los usuarios? | | | | | |

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo

| Variable | Dimensión | Indicadores | Items | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | Observaciones | | |
|------------------------|---------------|-------------------------|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|---------------|----|----|
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | SI | NO |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión administrativa | Planificación | Misión | ¿Usted conoce la misión de la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Visión | ¿Usted conoce la visión de la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Objetivos | ¿La entidad propone objetivos que tienen que ver con las características de la atención? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Indicadores | ¿Existen indicadores para medir la calidad de atención en la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Organización | Carga laboral | ¿La carga laboral se encuentra organizada para ejecutarla de manera adecuada? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Funciones | ¿Las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo se encuentran repartidas de manera justa? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Canales de comunicación | ¿Existen canales formales para poder comunicarme con mis jefaturas? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Dirección | Apoyo | ¿Mi jefatura inmediata me ofrece el apoyo necesario para realizar mi trabajo? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Mi jefatura inmediata aplica un estilo de liderazgo adecuado? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Liderazgo | ¿Mi jefatura inmediata me motiva a obtener un mejor desempeño laboral? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Motivación | ¿Mi jefatura inmediata me ofrece las instrucciones necesarias para realizar un trabajo de calidad? | | | | | | | | | | |
| | Control | Retroalimentación | ¿Mi jefatura inmediata me hace conocer las áreas de oportunidad en el trabajo? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Evaluación | ¿El trabajo que realizo se evalúa en base a la calidad atención que brindo? | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Acciones correctivas | ¿Existen acciones para corregir las desviaciones en las acciones de calidad? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| Calidad de servicio | Seguridad | Nivel de conocimiento | ¿Brinda información exacta en el servicio? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | Credibilidad | ¿Considera que los trabajadores de la entidad trabajan de manera de honesta? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | | ¿La entidad se preocupa por brindar seguridad a los usuarios? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | Nivel de seguridad | ¿Se preocupa por brindar un servicio personalizado? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | | ¿La entidad brinda las condiciones de seguridad físicas en caso de siniestros? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | Tiempo de espera | ¿La entidad se preocupa por reducir los tiempos de espera? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | Disponibilidad | ¿Las consultas de los usuarios son respondidas en el menor tiempo? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | Tiempo de respuesta | ¿El personal de la entidad se encuentra dentro de sus puestos de trabajo? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | Fiabilidad | Información | ¿La entidad le brinda capacitación para otorgar una información veraz? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | | ¿Los trabajadores son seleccionados por su experiencia en el servicio? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | Empatía | Comunicación | ¿Usted brinda un trato amable a los usuarios? | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | | | ¿Procura brindar detalle de los servicios que proporciona la entidad? | | | | | | | | | | | | |
| | | | Interés | ¿Muestra interés por los problemas de los usuarios? | | | | | | | | | | | |
| | Elementos tangibles | Apariencia de las instalaciones | ¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindan el servicio? | | | | | | | | | | | | |
| ¿Las instalaciones de la sala de espera para clientes de la entidad son cómodas y limpias? | | | | | | | | | | | | | | | |
| Condiciones ambientales | | ¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada? | | | | | | | | | | | | | |
| | | ¿La entidad hace uso de la tecnología para atender mejor? | | | | | | | | | | | | | |
| | Apariencia de los colaboradores | ¿La entidad le proporciona uniformes para atender a los usuarios? | | | | | | | | | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza

Firma del experto:


Ing. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
 ASESOR ESPECIALISTA
 C.I.D. 14884

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir gestión administrativa y atención al cliente.

TESISTA:

Rocío Del Pilar Villalobos Santa Cruz.

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 4 de octubre de 2022


Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

Firma/DNI 40802335

EXPERTO

CONSTANCIA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **IZQUIERDO ESPINOZA**
Nombres **JULIO ROBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40802335**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/10/21**
Resolución/Acta **0620-2021-UCV**
Diploma **052-129803**
Fecha Matricula **04/08/2018**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001046887

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2023 23:05:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo

| Variable | Dimensión | Indicadores | Items | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA MENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA MENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | Observaciones | |
|------------------------|---------------|-------------------------|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|--|
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión administrativa | Planificación | Misión | ¿Usted conoce la misión de la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Visión | ¿Usted conoce la visión de la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Objetivos | ¿La entidad propone objetivos que tienen que ver con las características de la atención? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Indicadores | ¿Existen indicadores para medir la calidad de atención en la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Organización | Carga laboral | ¿La carga laboral se encuentra organizada para ejecutarla de manera adecuada? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Funciones | ¿Las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo se encuentran repartidas de manera justa? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Canales de comunicación | ¿Existen canales formales para poder comunicarme con mis jefaturas? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Dirección | Apoyo | ¿Mi jefatura inmediata me ofrece el apoyo necesario para realizar mi trabajo? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Mi jefatura inmediata aplica un estilo de liderazgo adecuado? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Liderazgo | ¿Mi jefatura inmediata me motiva a obtener un mejor desempeño laboral? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Motivación | ¿Mi jefatura inmediata me ofrece las instrucciones necesarias para realizar un trabajo de calidad? | | | | | | | | | | |
| | Control | Retroalimentación | ¿Mi jefatura inmediata me hace conocer las áreas de oportunidad en el trabajo? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Evaluación | ¿El trabajo que realizo se evalúa en base a la calidad atención que brindo? | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|--|
| | | Acciones correctivas | ¿Existen acciones para corregir las desviaciones en las acciones de calidad? | X | | X | | X | | X | | | | |
| Calidad de servicio | Seguridad | Nivel de conocimiento | ¿Brinda información exacta en el servicio? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Credibilidad | ¿Considera que los trabajadores de la entidad trabajan de manera de honesta? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Nivel de seguridad | ¿La entidad se preocupa por brindar seguridad a los usuarios? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | ¿Se preocupa por brindar un servicio personalizado? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | ¿La entidad brinda las condiciones de seguridad físicas en caso de siniestros? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Capacidad de respuesta | Tiempo de espera | ¿La entidad se preocupa por reducir los tiempos de espera? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Disponibilidad | ¿Las consultas de los usuarios son respondidas en el menor tiempo? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Tiempo de respuesta | ¿El personal de la entidad se encuentra dentro de sus puestos de trabajo? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Fiabilidad | Información | ¿La entidad le brinda capacitación para otorgar una información veraz? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | ¿Los trabajadores son seleccionados por su experiencia en el servicio? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Empatía | Comunicación | ¿Usted brinda un trato amable a los usuarios? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | ¿Procura brindar detalle de los servicios que proporciona la entidad? | | | | | | | | | | | |
| | | | Interés | ¿Muestra interés por los problemas de los usuarios? | | | | | | | | | | |
| | Elementos tangibles | Apariencia de las instalaciones | ¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindan el servicio? | | | | | | | | | | | |
| | | | ¿Las instalaciones de la sala de espera para clientes de la entidad son cómodas y limpias? | | | | | | | | | | | |
| Condiciones ambientales | | ¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada? | | | | | | | | | | | | |
| | | ¿La entidad hace uso de la tecnología para atender mejor? | | | | | | | | | | | | |
| | Apariencia de los colaboradores | ¿La entidad le proporciona uniformes para atender a los usuarios? | | | | | | | | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

Firma del experto:



Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15346

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir gestión administrativa y atención al cliente.

TESISTA:

Rocío Del Pilar Villalobos Santa Cruz.

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 4 de octubre de 2022



Dr. Jaime Llereno Castañeda Gonzalez
CLAD . 15345

Firma/DNI

EXPERTO

CONSTANCIA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CASTAÑEDA GONZALES**
Nombres **JAIME LARAME**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41416490**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/10/21**
Resolución/Acta **0620-2021-UCV**
Diploma **052-129801**
Fecha Matrícula **04/08/2018**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001046873

JESSICA MARYTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Aplicación automatizado.
Fecha: 03/01/2023 12:50:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe/), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo.

| Variable | Dimensión | Indicadores | Items | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA MENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA MENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | Observaciones | |
|------------------------|---------------|-------------------------|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|--|
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión administrativa | Planificación | Misión | ¿Usted conoce la misión de la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Visión | ¿Usted conoce la visión de la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Objetivos | ¿La entidad propone objetivos que tienen que ver con las características de la atención? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Indicadores | ¿Existen indicadores para medir la calidad de atención en la entidad? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Organización | Carga laboral | ¿La carga laboral se encuentra organizada para ejecutarla de manera adecuada? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Funciones | ¿Las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo se encuentran repartidas de manera justa? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Canales de comunicación | ¿Existen canales formales para poder comunicarme con mis jefaturas? | X | | X | | X | | X | | | |
| | Dirección | Apoyo | ¿Mi jefatura inmediata me ofrece el apoyo necesario para realizar mi trabajo? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Mi jefatura inmediata aplica un estilo de liderazgo adecuado? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Liderazgo | ¿Mi jefatura inmediata me motiva a obtener un mejor desempeño laboral? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Motivación | ¿Mi jefatura inmediata me ofrece las instrucciones necesarias para realizar un trabajo de calidad? | | | | | | | | | | |
| | Control | Retroalimentación | ¿Mi jefatura inmediata me hace conocer las áreas de oportunidad en el trabajo? | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Evaluación | ¿El trabajo que realizo se evalúa en base a la calidad atención que brindo? | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| | | Acciones correctivas | ¿Existen acciones para corregir las desviaciones en las acciones de calidad? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| Calidad de servicio | Seguridad | Nivel de conocimiento | ¿Brinda información exacta en el servicio? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | Credibilidad | ¿Considera que los trabajadores de la entidad trabajan de manera de honesta? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | | Nivel de seguridad | ¿La entidad se preocupa por brindar seguridad a los usuarios? | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | ¿Se preocupa por brindar un servicio personalizado? | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | ¿La entidad brinda las condiciones de seguridad físicas en caso de siniestros? | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | Tiempo de espera | ¿La entidad se preocupa por reducir los tiempos de espera? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | Disponibilidad | ¿Las consultas de los usuarios son respondidas en el menor tiempo? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | Tiempo de respuesta | ¿El personal de la entidad se encuentra dentro de sus puestos de trabajo? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Fiabilidad | Información | ¿La entidad le brinda capacitación para otorgar una información veraz? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | | ¿Los trabajadores son seleccionados por su experiencia en el servicio? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Empatía | Comunicación | ¿Usted brinda un trato amable a los usuarios? | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | | ¿Procura brindar detalle de los servicios que proporciona la entidad? | | | | | | | | | | | | |
| | | Interes | ¿Muestra interés por los problemas de los usuarios? | | | | | | | | | | | | |
| | Elementos tangibles | Apariencia de las instalaciones | ¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindan el servicio? | | | | | | | | | | | | |
| | | | ¿Las instalaciones de la sala de espera para clientes de la entidad son cómodas y limpias? | | | | | | | | | | | | |
| Condiciones ambientales | | ¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada? | | | | | | | | | | | | | |
| | | ¿La entidad hace uso de la tecnología para atender mejor? | | | | | | | | | | | | | |
| | Apariencia de los colaboradores | ¿La entidad le proporciona uniformes para atender a los usuarios? | | | | | | | | | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Emma Verónica Ramos Farroñan

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir gestión administrativa y atención al cliente

TESISTA:

Rocío Del Pilar Villalobos Santa Cruz

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 4 de octubre de 2022



Firma/DNI 40545530 Clad N°015060

EXPERTO

CONSTANCIA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMOS FARROÑAN**
Nombres **EMMA VERONICA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40545530**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**
Rector **PINGO JARA ROGER**
Secretario General **BARTUREN MONDRAGON ELIANA MARITZA**
Director **URBINA CARDENAS MAX FERNANDO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **11/07/16**
Resolución/Acta **RRN°0612-2016/US**
Diploma **USS04304**
Fecha Matrícula **06/06/2012**
Fecha Egreso **30/05/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001046813

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2023 22:33:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Fimas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se exhibe.

CARTA DE ACEPTACIÓN



CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, 05 de diciembre de 2022

Señor:

Mg. YOSIP IBARAHIN MEJIA DÍAZ

Jefe de la Escuela de Posgrado – Chiclayo
de la Universidad César Vallejo

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZO REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : Carta s/n (04/10/2022)

De mi especial consideración:

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

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

Sin otro particular, le expreso mi consideración y estima.

Atentamente,

Gestión Empresarial y Muebles S.A.


Jerry R. Mancuello Merin
DNI: 18072357
Representante Legal

Centro Empresarial Link Tower Av. Manuel Ojeda N° 235 Of. 1205 Santiago de Surco – Lima
Calle Manuel Iturregui 4M - 4M - Urb. Chiclayo - Chiclayo - Lambayeque
E: gescom@gescom.com.pe
W: www.gescom.com.pe



PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

1. Resumen de procedimiento de caso

| | | N | % |
|-------|----------|---|-------|
| Casos | Válido | 6 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 6 | 100,0 |

Fuente: SPSS 24

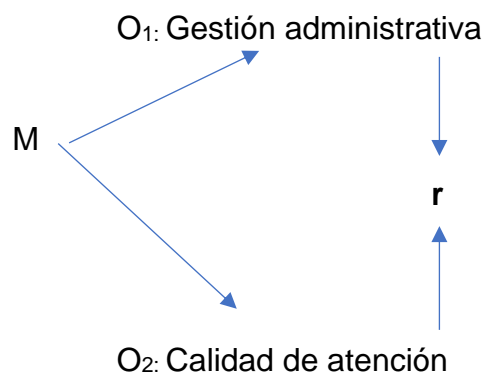
2. Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,821 | 32 |

Fuente: SPSS 24

DIAGRAMA DE DISEÑO CORRELACIONAL

variables de estudios se analizaron en base a la siguiente figura:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de V.1

O₂ = Observación de V. 2

r = Correlación de V₁ y V₂

BAREMOS DE LAS VARIABLES

Tabla 9

Baremos de la variable gestión administrativa

| Dimensiones | Bajo | Medio | Alto |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|
| Planificación | 4--9 | 10--15 | 16--21 |
| Organización | 3--7 | 8--12 | 13--17 |
| Dirección | 4--9 | 10--15 | 16--21 |
| Control | 3--7 | 8--12 | 13--17 |
| Gestión administrativa | 14--33 | 34--53 | 54--73 |

Nota: la elaboración de los baremos se realiza en base al número de preguntas que mide cada dimensión de la variable.

Tabla 10

Baremos de la variable calidad de atención

| Dimensiones | Bajo | Medio | Alto |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|
| Seguridad | 5--12 | 13--20 | 21--28 |
| Capacidad de respuesta | 3--7 | 8--12 | 13--17 |
| Fiabilidad | 2--5 | 6--9 | 10--13 |
| Empatía | 3--7 | 8--12 | 13--17 |
| Elementos tangibles | 5--12 | 13--20 | 21--28 |
| Calidad de atención | 18--42 | 43--67 | 68--92 |

Nota: la elaboración de los baremos se realiza en base al número de preguntas que mide cada dimensión de la variable.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo", cuyo autor es VILLALOBOS SANTA CRUZ ROCIO DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 12 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID: 0000-0002-2599-2558 | Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 17-01-2023 21:10:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0485228