



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes de
la Empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Castillo Layza, Sheyla Anajely (orcid.org/0000-0002-5038-583X)

Juarez Rodriguez, Evelyn (orcid.org/0000-0001-9423-8471)

ASESOR:

Mg. Pinglo Bazan, Miguel Elias (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mis padres por el apoyo y paciencia. A mis hermanos Alexander y Beckam por haberme motivado a seguir adelante.

Autor: Castillo Layza, Sheyla Anajely

La presente investigación se la dedico al forjador de mi camino a mi padre celestial, el que me acompaña en cada paso que doy, el que siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador de mis padres y de las personas que amo.

Autor: Juárez Rodríguez Evelyn

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y fuerzas.

También a mis padres por el amor y sacrificio que hicieron para que culmine mi profesión.

Y a mis hermanos por la motivación y consejos brindados.

Autor: Castillo Layza, Sheyla Anajely

Agradezco primeramente a Dios por darme haberme perimido tener una bonita experiencia en la universidad, como también agradecer a mis maestros que fueron partícipes de este proceso integral que me formo como profesional.

Autor: Juárez Rodríguez Evelyn

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA:.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación:	23
3.2 Variables y operacionalización:	23
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	26
3.5 Procedimientos:.....	27
3.6 Método de análisis de datos:.....	28
3.7 Aspectos éticos.	28
IV. RESULTADOS:.....	29
V. DISCUSIÓN:.....	40
VI. CONCLUSIONES:	42
VII. RECOMENDACIONES:.....	43
REFERENCIAS:.....	45
ANEXOS:	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de gestión administrativa según los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.....	29
Tabla 2: Nivel de satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.....	31
Tabla 3: Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.	33
Tabla 4: Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C En Trujillo, 2022.	34
Tabla 5: Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.	35
Tabla 6: Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.	36
Tabla 7: Contraste de hipótesis entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.....	38

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de gesti3n administrativa denominada planificaci3n de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	54
Figura 2: Nivel de gesti3n administrativa denominada organizaci3n de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	54
Figura 3: Nivel de gesti3n administrativa denominada direcci3n de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	55
Figura 4: Nivel de gesti3n administrativa denominada control de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	55
Figura 5: Nivel de satisfacci3n de la dimensi3n servicio de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	56
Figura 6: Nivel de satisfacci3n de la dimensi3n precio de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	56
Figura 7: Nivel de satisfacci3n de la dimensi3n seguridad de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.	57

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022. La metodología de estudio fue de tipo aplicada y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 85 clientes que asisten a la empresa EISEGMI, por lo que se aplicó una muestra censal. Para la base de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, este instrumento contó con 22 ítems en escala Likert. Los resultados obtenidos con respecto a las variables estudiadas fueron que, se halló una correlación de Spearman de 0.485 la cual es positiva moderada, con un nivel de Sig. 0.000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa influye de manera directa en la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Satisfacción, Cliente.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and customer satisfaction of the company EISEGMI S.A.C. in Trujillo, 2022. The study methodology was of an applied type and of a non-experimental design. The sample consisted of 85 clients who attend the EISEGMI company, for which a census sample was applied. For the database, the survey was used and the questionnaire as an instrument, this instrument had 22 items on the Likert scale. The results obtained with respect to the variables studied were that a Spearman correlation of 0.485 was found, which is moderately positive, with a level of Sig. 0.000, therefore the null hypothesis is rejected. Finally, it was concluded that administrative management directly influences the satisfaction of the clients of the company EISEGMI S.A.C. in Trujillo, 2022.

Keywords: Administrative Management, Satisfaction, Customer.

I. INTRODUCCIÓN:

En los anteriores años se produjeron muchas variaciones, lo que, ha generado diferentes desafíos en el ámbito empresarial, debido a esto se exige elegir una variedad de acciones que estén direccionadas a brindar buenos productos y servicios, además que logren cumplir con las perspectivas del cliente o mercado ideal, con el fin de adquirir un agrado de los clientes.

La gestión administrativa tal como lo expresó en su estudio González Rodríguez, Viteri Intriago, Izquierdo Morán, Verdezoto Cordova. (2020, p.37). Nos dice que, en una organización, es de suma importancia cuando se trata de abrir un negocio nuevo en el mercado, ya que de eso mismo dependerá el éxito que dicha empresa llegue a tener. Además, también ayuda a agregar valor a una empresa en cuestión de eficacia en los procedimientos establecidos e identifica las prácticas que se encuentran fuera de fecha y ejecución de procesos de mejora continua de la empresa. A su vez si no existiera una buena gestión administrativa la empresa tenderían a fracasar rápidamente y saldrían del mercado que es cada vez más competidor.

Por su alto volumen y la complejidad de sus operaciones realizadas las organizaciones necesitan ser muy bien administradas cuando se logra alcanzar un cierto crecimiento y así ayudar al desarrollo del mismo. Este proceso necesita un grupo de personas que se encuentren distribuidas en varios niveles jerárquicos para que cada uno se ocupe de temas diferentes. La administración, cuenta con las funciones de: la planificación, la organización, la dirección y el control para todas las actividades de la empresa. Por ello, la buena administración es indispensable para la existencia, asimismo también para que las empresas supervivan y alcancen el éxito.

Por otro lado tenemos la satisfacción de los clientes, la cual se logra mediante ciertas condiciones que imponen los clientes y las organizaciones deben cumplir, además se sabe que las perspectivas sobre la clase del servicio es el usuario quien las fija, ya que es quien tiene que adaptar el valor económico en cuanto al servicio brindado, quiere decir, que no puede pagar una cantidad alta si se le brinda un servicio de mala calidad o pagar una poco si se le brinda

un servicio de buena calidad, porque esto generaría una inestabilidad en la relación de calidad/precio.

La empresa EISEGMI S.A.C inició en el año 2015, especializada en el recojo, entrega de paquetes y documentos a nivel local y nacional, se encuentra ubicada en Jr. Zepita 461 del distrito de Trujillo y cuenta con 8 sedes a nivel Nacional.

Actualmente tiene una alta demanda de envíos, lo que genera que existan pedidos que se entregan a destiempo o se cancelan, lo que conlleva a que los clientes se quejen por la demora. Así mismo se aprecia que existe un gran problema de gestión administrativa, ya que lo que se acuerda desempeñar no se logra ejecutar, esto se ve reflejado en los colaboradores que no se encuentran bien organizados para entregar a la hora programada los envíos, teniendo como consecuencia que los pedidos se cancelen y que los clientes disminuyan.

Debemos recalcar también que actualmente en el Perú no es la única empresa que tiene este problema, ya que cada año son muchas empresas que ingresan al mercado sin saber manejar bien lo que viene hacer su gestión administrativa, así también como hay otras empresas que cada año salen del mercado Peruano por el mismo motivo, es por ello que esta investigación no solo pretende solucionar el problema de dicha empresa en específica, sino también poder aportar a las demás empresas peruanas en la solución de sus problemas con el mal manejo de la gestión administrativa y lo que repercute con relación a la satisfacción de los usuarios.

Por último, en la gestión de organización encontramos el control, que es vital para verificar si los productos llegaron a tiempo, esto será reflejado con la satisfacción de los clientes, ya que si hubiera una gran proporción de clientes que llamen a reclamar, significa que los repartidores no estuvieron organizados con el horario de entrega, es por ello que la organización es fundamental para tener a los clientes satisfechos.

Luego de describir el hecho problemático, se considera el siguiente problema de investigación ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022?

El siguiente estudio fue justificado teóricamente mediante el análisis que se realizó a los conceptos ya existentes, los cuales proporcionan un enfoque analítico de las tendencias actuales sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes, donde se logra apreciar el aporte de nuevos conocimientos, los cuales aportarán información para las futuras investigaciones, con ello permitir mejoras en cuanto a la satisfacción de los clientes.

Se justifica por relevancia social porque ayudará a las empresas de envíos, apoyando a implementar diferentes estrategias de gestión administrativa para la empresa, así mismo propagando más clientes satisfechos, obteniendo así el aumento en sus ganancias.

Se justifica por conveniencia porque beneficia a la empresa ya que se va a analizar la satisfacción de sus clientes y verificar si su gestión administrativa que realizan es la adecuada para satisfacer a los clientes

La investigación se justifica de forma práctica, ya que se planteó mejorar el área de la empresa “gestión administrativa”, para poder ofrecer servicios de calidad a los usuarios, obteniendo así el contento de los clientes.

Se justifica de forma metodológica, ya que en la investigación se han empleado técnicas, y estas han sido ejecutadas por medio de instrumentos validados, además se ha seguido un tipo y un diseño de investigación, se utilizó una muestra que se adecue a los elementos de estudio, para poder medir la relación entre dichas variables de interés.

Por consiguiente, objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022; cuyos objetivos específicos son, O1: Determinar el nivel de gestión administrativa según los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022; O2: Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Por consiguiente, se llega a plantear la hipótesis general: Si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022. Y en hipótesis específicas son: Si existe relación entre la gestión administrativa de planeación según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Si existe relación entre la gestión administrativa de organización según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Si existe relación entre la gestión administrativa de dirección según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Si existe relación entre la gestión administrativa de control según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación como tesis internacionales tenemos a (Yépez Gómez, 2017).” Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi “divino niño Jesús del cantón baba, provincia de los ríos”. El propósito que anhela, es mejorar el equipo de trabajo en el área de la gestión administrativa, se busca ir dirigida de la mano con los administradores de la cooperativa, con el objetivo que los clientes puedan obtener un óptimo servicio. El tipo de indagación es de tipo descriptiva. El tipo de muestra fue finita ya que la población es pequeña. Se obtuvo como resultado que, con esta propuesta, la gestión administrativa logre cubrir las necesidades tanto dentro como fuera de la empresa hacia los clientes, para ello se necesita mejorar la calidad de atención al cliente. Como se sabe los colaboradores son los que luego del adiestramiento lograran ofrecer una atención más personalizada, y así se pueda cubrir las necesidades y potencie sus bases para resaltar con la competencia. En conclusión, el modelo que utilizaron es inservible, lo que nos permite seguir avanzando y consiguiendo que sus clientes los prefieran, ya que no se cuenta con una identidad propia que los haga diferentes, a pesar de tener una buena infraestructura propia y por último también unidades en buen estado presenta un déficit que les está afectando considerablemente, como es un asalariado que no cuenten con una óptima capacitación en el campo de atención al cliente.

(Ortiz Castilla, 2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. Su objetivo fue hallar la relación entre dichas variables, se ejecutaron 2 cuestionarios con escala de Likert, asimismo para el análisis de la correlación se utilizó la prueba de Rho Spearman, a un nivel de confianza del 95%. Los datos obtenidos muestran al 0.13 usuarios percibidos de un nivel de gestión administrativa muy bajo, el 0.763 alto y el 0.103 excelente. Y con a la segunda variable, el 0.167 observan que los servicios son malos, el 0.731 buenos y el 0.103 excelente. Se concluye diciendo que, se logra obtener relación significativa entre las dos variables, al alcanzar un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=792$) y un p-valor igual a 0,001.

Bravo Botines, B. (2020). En su tesis titulada, “La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia LORENZO- MANTA”. El propósito de esta investigación fue indagar de qué forma la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario. Para esta investigación se emplearon distintos procedimientos como: estadístico, deductivo e inductivo, bibliográfico, analítico, en lo cual se emplean técnicas importantes como la observación, además también la encuesta y por último se realizó una entrevista, En el cual se usó como referencia a trescientos seis y clientes que periódicamente visitan este sector, con lo cual tuvieron una respuesta realmente significativa, 97% si están de acuerdo que la gestión administrativa aporta a la calidad en el servicio brindado, asimismo se afirmó que el 85% de clientes opinan que diversos propietarios los locales de venta no cuentan con una buena gestión administrativa por falta de conocimiento del mismo.

El trabajo de Espinoza Fernández, O. (2019). Lleva por nombre: “La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el hotel el Molino período 2018”. Tuvo la finalidad de probar la relación entre las variantes. El diseño de análisis fue no experimental, Se usó técnicas como la encuesta y entrevista; modelo de observación, modelo de entrevista, cuestionario Modelo SERVQUAL como mecanismos para reunir la información. Se utilizaron dos poblaciones, interna y externa. En resumen, se halló que el desarrollo administrativo es de alta importancia para la óptima realización de la labor del día a día del trabajo, por lo tanto, busca tener una buena calidad en el satisfecho de los clientes. Asimismo, la aprobación que se tiene de clientes es buena ya que se concluyó que la mayoría son fieles.

El autor (López Mosquera, 2018). En su investigación cuyo nombre es: “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. Tiene motivo principal investigar sobre el vínculo de las dos variantes. La metodología de dicha indagación se centró en una perspectiva mixta, en lo cuantitativo se usó un modelo Servqual. Asimismo, se realizó una investigación cualitativa por medio de una serie de preguntas. Se utilizó un muestreo de trescientas sesenta y cinco encuestas. En resumen,

por el modelo de investigación Cuantitativo se encontró los siguientes resultados: clientes insatisfechos en las respuestas de atención inmediata y además de la empatía. Se concluye diciendo y respaldando que existe una conformidad alta entre las variables que fueron mencionadas y el tipo de investigación fue cualitativa, cabe recalcar que se logró comprobar la falta de adiestramiento y la motivación de parte de la organización hacia todo su equipo de trabajo.

El autor (Jaramillo Gonzáles, 2017). En su investigación que tiene como título: “Desarrollar una metodología para la evaluación y gestión de la satisfacción de los clientes en una empresa proveedora de servicio de internet en la ciudad de Guayaquil”. El propósito fue indagar en la literatura de cada modelo vigente para dirigir una mejora con respecto al servicio brindado y mediante de los mismos implementar una nueva idea para poder corregir y resolver la satisfacción de los clientes en el enfoque es interpretativo, se seleccionó al modelo SERVQUAL. La investigación fue cualitativa es multimetódica y la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes se ha vuelto muy importante en la rentabilidad.

En tesis nacionales se tiene a (Mondragon Garcia & Mondragon Mondragon, 2019), en su tesis: “Propuesta De Mejora De La Satisfacción Del Cliente Basada En La Norma Iso 9001:2015 En La Empresa De Servicios Chan Chan S.A. - Agencia Trujillo, Año 2019”. El objetivo general es aumentar la administración de dicha organización y por ello excluir la insatisfacción y las quejas de dichos usuarios. El estudio que se realizó manifestó varias equivocaciones en la administración de ciclos, carencia de estándares. Por ello, considera sugerir la Norma ISO 9001:2015, para progresar la forma en como desempeñarse, en cuanto a efectividad y eficacia, mediante el modelo, documentación, el orden y progreso continuo del mismo, y con ello logrando complacer las exigencias de sus usuarios. Cabe resaltar que el estudio se realizó mediante toda encuesta de la Norma ISO 9001:2015, pero, la sugerencia para empezar la labor solo se ha cogido los tipos que resuelvan los dilemas de la actualidad para después poder sumar la severidad de la regla en el proceso de progreso constante. El estudio tuvo como conclusión

la comprobación de las operaciones sugerencias a agregar comparándolas con los efectos verdaderos de los dilemas.

(Novoa Cano & Regalado Castañeda, 2017), en su tesis: “Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo”. Este trabajo tuvo como determinar el vínculo existente entre el contenido de los usuarios y el clima laboral. La tesis es de un modelo descriptivo, transversal y no experimental. Su orientación fue autoritaria con origen relacional. Las herramientas que se utilizaron, fue la encuesta para las dos variables, para la Satisfacción de Clientes se basó en el diseño SERVQUAL. El prototipo que se tomó se conformó por 33 colaboradores y 340 usuarios de las localidades de Chiclayo y. El análisis de datos y procesamiento se empleó el sistema SPSS v.24 y Excel, empleando estudio de tipo multivariado y descriptivo; para, el resultado del propósito se utilizó un estudio de correlación. Se tuvo como conclusión general que se logró un resultado que sí existe correlación entre las variantes con un coeficiente de 0.707.

(Poggi García, 2018), en su tesis: “Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa distribuidora Capistrano S.A.C., 2018”. Esta investigación tuvo como propósito general progresar el contenido del usuario mediante la implementación de un plan de desarrollo que sea persistente fundamentado en la administración por procesos. El avance de dicho estudio fue de tipo proyectiva, de aspecto holístico y además tuvo un enfoque mixto, en el cual se estudió la información cuantitativa y cualitativa como un todo. Por su parte los productos cualitativos fueron logrados por medio de la entrevista donde se realizaron 7 consultas a colaboradores de la organización, y por otro lado los cuantitativos se dieron mediante los productos del estudio documentado. De todos los resultados logrados se pudo reconocer que existían funciones y procesos muy bien declarados donde dañaron a la repartición de los productos y por ello dificultan desarrollar la satisfacción del usuario. El proyecto de desarrollo tuvo como propósito, la apropiada mejora para cada propósito, los cuales fueron establecidos a beneficio de la organización con la finalidad de aumentar sus

ofertas, y asimismo desarrollar la condición de productos, por último, también desarrollar el horizonte del servicio brindado de acuerdo a las inconformidades y al final animar la participación de los colaboradores con la finalidad de incrementar el rendimiento en sus labores.

(Arrestegui García, 2020), en su tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la victoria, 2020”. El problema que presenta la investigación es, debido al transporte interprovincial, ya que los clientes muestran molestias por la clase de servicio que percibieron, es el motivo por el cual las empresas no logran alcanzar la total satisfacción de los usuarios. Este trabajo es factible socialmente, ya que los productos obtenidos nos posibilitarán poder desarrollar el servicio que ofrece a los pasajeros, esta investigación es factible teóricamente, debido a que el experto tuvo acceso a fuentes primarias como también secundarias. En el estudio se tuvo una orientación cuantitativa de alcance descriptivo correlacional tuvo compuesto su unidad de análisis por una muestra de sesenta y siete clientes que son frecuentes en requerir los servicios. La técnica utilizada fue un ítem de preguntas de treinta y siete preguntas. En conclusión, estas dos variables tienen una relación positiva.

(Espinoza Suarez, 2019), en su tesis: “Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa Transportes Chiclayo”, el propósito de esta investigación fue determinar el resultado de la clase de atención en el contenido del usuario de la organización de Transportes. Para ello se inclinó por un trabajo que sea cuantitativo y de tipo correlacional, fue un trabajo aplicado y con nivel explicativo; se empleó el cuestionario que fue dirigido a 383 usuarios. Se obtuvieron como resultados que la correlación es significativa alta entre las variables es de 0,414, donde la calidad del entorno resulta: 0,417 y con respecto a la calidad resultando 0,406. Se concluye diciendo que se probó la existencia de una consecuencia positiva de la clase de servicio brindado en el contenido del cliente.

Para las tesis locales tenemos a (Gutierrez Lozano, 2020), en su tesis titulada: “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de una empresa de calzados ubicada en la ciudad de Trujillo”. El estudio tuvo como

finalidad precisar cómo la clase de atención afecta en el satisfecho de los usuarios de una organización de zapatos situada en Trujillo. El análisis es de diseño aplicado, con una orientación cuantitativa, con una relevancia explicativa, el modelo es de tipo no experimental-Transaccional correlacional causal, la herramienta utilizada para diagnosticar la calidad de servicio es el modelo SERVPERF, así mismo para la consecutiva variante se empleó la escala del satisfecho del cliente. Siendo en total 54 encuestados. Se lograron coeficientes que sugieren una correlación positiva significativa de la empatía del parámetro, el medio de la confiabilidad del parámetro, la seguridad, la sensibilidad y la debilidad de los elementos materiales del parámetro. Revela tanto una hipótesis general como cinco hipótesis específicas.

(Valverde Valencia, 2020), en su tesis: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del restaurante escuela Trujillo Señorial, Trujillo 2019”. Este estudio se centró en el análisis de la conexión entre las variantes satisfacción de los clientes y calidad de los consumidores del comedor del colegio ubicado en la ciudad de Trujillo. Centrándose en un análisis de investigación cuantitativo con un modelo no experimental del tipo descriptivo correlacional. Así mismo se aplicó como modelo a 170 clientes que asisten de manera periódica. Para ello se realizó una encuesta de 35 ítems que se procesaron en SPSS 25. Los resultados obtenidos fueron que, si hay una relación de manera significativa directa entre dichas variantes de clase de atención y el contento de los clientes de los restaurantes, con una correlación de Rho Spearman obteniendo como resultado un .554 y una nivelación de valor de .000.

(Suarez Mena & Vásquez Medina, 2020), en su tesis: “Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados “VALLES” SAC Del Distrito El Porvenir – Trujillo, 2020”. El motivo principal es hallar el dominio de las variantes. El modelo de investigación utilizado fue descriptiva correlacional, y del mismo modo, la encuesta fue la que se empleó como herramienta, para la recaudación de los datos, se conformó por un cuestionario de 28 ítems, de los cuales se utilizó catorce preguntas para cada una de las variables. Los encuestados fueron los usuarios distribuidores de la

presente empresa de calzados, siendo 50 repartidores. En conclusión, este trabajo diagnostica que la primera variable tiene un grado alto de contenido del usuario en la empresa, Obteniendo el coeficiente de Pearson cuyo valor es igual a 0. Resultando una relación significativa. En resumen, si agregamos correctamente los ciclos de la gestión administrativa, ascenderá el horizonte del contenido de los clientes de la organización de calzados.

(Lescano Mendoza, 2018), en su tesis: “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018”, El motivo principal de esta investigación fue encontrar el vínculo entre el contenido del usuario y la clase de la atención externa brindada. El trabajo tiene un modelo no experimentado descriptivo - correlacional, de un procedimiento de cantidades. Para ello la encuesta se aplicó como técnica. Se realizó un muestreo de 96 clientes externos. De los resultados que se obtuvieron se logra concluir que la Organización Institucional y entorno exterior con respecto a la forma de atención y el contenido del cliente del servicio existe una correlación positiva.

(Sánchez Eustaquio & Sánchez Eustaquio, 2019), en su tesis: “Relación de la clase de servicio y satisfacción de los usuarios del centro comercial Tecnoplas SRL, Trujillo 2019”. Tuvo como motivo principal el contenido de los clientes y la clase de la atención que otorga la empresa comercial TECNOPLAS SRL, TRUJILLO 2019. Asimismo, se realizó una metodología de un modelo básico, descriptivo y correlacional con una orientación cuantitativa con un modelo de tipo no experimental. Encuestando a un total de 333 usuarios que recibieron servicios de la empresa. El resultado demuestra la relación significativa alta de 79.8 %.

Como tesis en ingles tenemos (SOUSA, 2021). En su investigación que tiene como título: “The Determinants of Customer Satisfaction and Customer Retention in subscription based streaming services in Ireland”. El objetivo general es determinar cuáles son los principales factores que conducen a un aumento de la clientela. Para lograr este propósito, se recolectaron datos primarios utilizando el método de investigación cuantitativa. Se realizó una encuesta donde 93 personas respondieron un cuestionario compuesto por

treinta y siete preguntas relacionadas las variables, se usó un método no probabilístico por limitaciones de tiempo y costo. El análisis de los datos, también se hizo por el medio de alfa de Cronbach, para demostrar la consistencia interna de estas variables. Además, se empleó una regresión múltiple, y así calcular la relación lineal en las variables. Como conclusión, indica que las magnitudes de la calidad de servicio son las que influyen en la satisfacción del cliente.

(Khadka & Maharjan, 2017). "Customer Satisfaction and Customer Loyalty". Esta investigación tuvo como objetivo aprender sobre lo que viene hacer la satisfacción del cliente, a su vez también la lealtad del usuario o cliente y su relación entre las dos variables. Este análisis se encarga de examinar la satisfacción de los clientes brindado por Trivsel y la lealtad de sus clientes. Se utilizó un método de investigación cuantitativo y cualitativo a través de un cuestionario. Se realizó distribuyendo en 3 partes distintas, preguntas con varias opciones. En conclusión, se obtiene que el nivel de servicio de Trivsel puede lograr ser positivo en la actualidad. Sin embargo, se debe mejorar aún más para lograr un mejor nivel de satisfacción.

Seguin el (Willie, 2020). En su investigación cuyo título es: "Investigating Factors Affecting Customer Satisfaction and Its Impact on Organisational Performance at Multinum, Gauteng". Su objetivo es investigar la relación entre las dos variantes. Su enfoque es la premisa de que la satisfacción del usuario influye en varios factores, que a su vez afectan el desempeño de la organización. El Balanced Scorecard (BSC) se utilizó como una medida sustitutiva del desempeño organizacional. Tuvo un enfoque de investigación cuantitativa. Se utilizó una encuesta y también un cuestionario. Se recogieron 150 datos de clientes que han estado manteniendo contacto con la empresa. Esto con el fin de garantizar que la encuesta se aplicará únicamente a los clientes que tuvieron contacto con la empresa recientemente. Esto se obtuvo utilizando un marco de muestreo probabilístico. Además, se ejecutó una estadística descriptiva, donde por distribución de frecuencias y porcentajes se computaron y así describir mejor las variables. Así, el análisis final del estudio quedó conformado por 148 encuestados. La edad media fue de 42,6 años.

Los resultados de R^2 en diversas medidas indirectas de calidad de servicio y desempeño organizacional, como el Balanced Scorecard (BSC), explicaron entre (65% y 70%) de la varianza, lo que significa que las medidas de la primera variable como: la clase del servicio mide el impacto en el desempeño de la organización.

(Ehigie Clifford & Karlay, 2018)” en su tesis con el título de: *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*”. El objetivo es analizar cómo afecta la calidad del servicio que se le da cliente y su satisfacción. El método utilizado para poder lograr el objetivo de dicha investigación fue cualitativo, inductivo. y como resultados obtenidos de respuesta a los factores como: la empatía y la seguridad son las que más influyen, para obtenerla satisfacción del usuario. Cabe señalar que es el precio del servicio prestado la variable más influyente al momento de lograr contentar al cliente.

(Tsega, 2020). “*Service Delivery and Customer Satisfaction. A Case Study of Addis Ababa City Administration*”. El objetivo es medir y abordar la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios que se le da, por parte de la Oficina de Gestión y Desarrollo de Addis Abeba. El estudio utilizó un tipo de método de investigación descriptivo y explicativo. luego, se utilizó tanto el muestreo probabilístico como el no probabilístico. Por lo tanto, se seleccionó un total de 324 personas de administración y desarrollo de tierras de Addis Abeba en las cinco sub ciudades seleccionadas para responder a través de un cuestionario y se seleccionó a 10 empleados encuestados de las sub ciudades seleccionadas para responder a una entrevista. Los datos recolectados se analizaron en SPSS y los datos interpretados se presentaron en tablas, asimismo gráficos e imágenes. Se concluye que “el servicio que se brinda en la oficina de desarrollo y administración de tierras de Addis Abeba es de mala calidad y también el nivel de satisfacción es bajo.

Para los artículos tenemos (Gao, 2020).” En su artículo titulado: “*Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students*”. Esta investigación tiene como objetivo general una universidad en China y explora el estudio empírico de la satisfacción y lealtad de todos los estudiantes alumnos con una muy buena

calidad de los servicios administrativos de la universidad. Según los datos encontrados muestran que la calidad de los servicios administrativo en las universidades a través de la satisfacción de los estudiantes tendrá un resultado muy significativo en la lealtad de los estudiantes hacia su universidad, ya que son organizaciones profesionales y por ello deben establecer mecanismos de autor renovación. Por tanto, el fin último de la evaluación universitaria es promover el desarrollo de un mecanismo de autoevaluación. De acuerdo con el significado representado por los resultados del análisis anterior, se dice que hay más explicaciones y discusiones en este artículo.

(Moteki, 2022).” Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashi Hiroshima, Hiroshima Prefecture”. Este estudio se encarga de investigar empíricamente los factores determinantes de la satisfacción del cliente en el gobierno local en Japón utilizando 3 categorías de preguntas. los cuales estuvieron referidos a la satisfacción del cliente a nivel mundial, principalmente al modelo de des confirmación de expectativas, el modelo SERVQUAL. Las encuestas se realizaron en la sucursal de Kurose en la ciudad de Higashi hiroshim. Donde se obtuvo un total de doscientas cuarenta respuestas en los seis días de la semana. El análisis de regresión nos mostró que las respuestas y explicaciones del personal fueron mucho más influyentes, seguidas de los aspectos relacionados con la oficina física y luego con la calidad de la prestación del servicio (valor R2 ajustado de .51).

El artículo del autor (Ali, y otros, 2021). Tiene como titulo: “Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms”. Como es sabido, las organizaciones hoy en día dependen de los usuarios o clientes, ya que de ello significa que una empresa sea rentable o no, asimismo tiende a cambiar de acuerdo a la demanda de los clientes. En otro contexto, la satisfacción que se logra cliente es fundamental para el producto de la organización, es el que mide el nivel de probabilidad del producto y la creencia del cliente de que este más satisfecho con la empresa. la calidad y los tipos de productos producirán más ganancias. El propósito fue investigar el impacto de la clase de la atención técnica y funcional en la

satisfacción del mismo. Aunque se recogieron una serie de resultados. Los resultados se refieren a su opinión sobre la variedad de tipos de plataformas que utilizaron para realizar reuniones en línea y asuntos académicos. En este proyecto (kurdos, turcomanos, indios, árabes, paquistaníes, turcos, uzbekos, nigerianos y británicos) con diferentes posiciones. Se utilizó Excel para calcular los datos recolectados a través de métodos (análisis de covarianza, correlación y regresión). se concluye diciendo que se entiende que el problema de privacidad se vio involucrada con lo que respecta al cliente satisfecho. Los resultados se refieren a su opinión sobre la variedad de tipos de plataformas que utilizaron para realizar reuniones en línea y asuntos académicos.

(Segoro & Limakrisna, 2021). "Model of Customer Satisfaction and Loyalty". Esta investigación tiene un modelo empírico de calidad de servicio y relación, para los clientes del servicio móvil de celulares. EL objetivo es que los usuarios se sientan satisfechos y a su vez el trabajo nos dé como resultado una alta satisfacción y lealtad. El método se utilizó en este trabajo fue una encuesta descriptiva y de verificación. La muestra es de doscientos ochenta y cinco alumnos del III semestre de 8 colegios terciarios. Se logró medir todas las construcciones, se empleó un cuestionario y el método de análisis de datos utilizado fue SEM (Structural Equation Modeling).

(OMAR, SOLANA, & URTEAGA, 2017). "Impact of Management Practices on Job Satisfaction". Se tiene como objetivo es examinar el efecto de 5 prácticas de gestión de RRHH orientada a resultados, que fueron utilizados, sistemas rígidos, contratación frecuente de nuevos mercados, además también se pretende analizar si dichas percepciones. El diseño o metodología que se utilizo fue un estudio cuantitativo y también transversal, el cual se enmarca dentro de los lineamientos de dicha estrategia asociativa y/o explicativa. Se propuso y aprobó un modelo teórico utilizando ecuaciones estructurales, con una estrategia de modelado confirmatorio. La verificación empírica contó con una muestra de 557 colaboradores argentinos, quienes completaron las escalas de gestión de recursos humanos (25 ítems); Satisfacción Laboral Genérica (7 ítems), y como Justicia Organizacional (20 ítems). Se concluye

que los HRMP que generan mayor satisfacción entre los colaboradores son los orientados a colaboradores. Las percepciones de equidad median de manera parcial.

Treviño & Treviño (2021) en su artículo científico: “Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio”. El propósito de este trabajo fue determinar si la clase del servicio y el precio se relacionan. Se utilizó una investigación de clase cuantitativa-no experimental, transversal; se empleó una muestra de 257 usuarios, se utilizó la encuesta y para hallar los resultados se realizó el sistema de mínimos cuadrados parciales para estimar los prototipos de ruta y justificar las hipótesis. Se obtuvo como resultados que la clase de la atención brindada apoya a alcanzar una presencia positiva del establecimiento.

Luján & Goicochea (2020) en su artículo científico: “Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño”. Tuvo como propósito determinar el médico recibido en dicho instituto. Se realizó la encuesta a 92 acompañantes de los pacientes pediátricos, a ellos se evaluó el nivel de satisfacción y la calidad brindada. Como resultado se menciona que sigue existiendo discrepancia en la información de la población. La satisfacción del cliente externo con los 92 clientes acompañantes que fueron entrevistados.

Velásquez (2021) en su artículo científico: “Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada.” El propósito primordial del presente trabajo fue describir en qué forma las competencias del trabajo de los colaboradores intervienen, en el grado de contento de los progenitores de familia. En la exploración bibliográfica de las variantes estudiadas, se encontraron 5 capacidades en el estudio de las capacidades laborales: conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y valores. Se utilizó como técnica la encuesta, que fue dirigido para los progenitores de familia. Se obtuvo como resultados que el grado de satisfecho del progenitor de familia es influido por las capacidades laborales.

Rojas, C. & Calderón, P. (2021) en su artículo científico: “Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr la satisfacción y la fidelidad”. El propósito del estudio se fundamenta en descubrir nuevas estrategias que proporcione al proveedor satisfacer las peticiones del cliente. Demostrando así que una de las estrategias de las empresas es el preocuparse por mantener la satisfacción y fidelidad de los clientes, sin embargo, deben ser conscientes que con el tiempo la tecnología avanza y las necesidades de los clientes también. La investigación realizó una metodología cuantitativa descriptiva aplicada, la cual emitió resultados que indican que a los clientes les gusta que tomen en cuenta sus recomendaciones, y se les atiendan con entusiasmo.

Febres, R. & Mercado, M. (2020) en su artículo científico: “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú”. Afirma que entender el nivel de satisfacción posibilitará mejorar errores y reafirmar fortalezas con el fin de brindar atención de calidad. La finalidad de dicho estudio fue determinar el agrado de la calidad de la clase de la atención de los usuarios de consulta de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo. Se aplicó un modelo de análisis observacional, descriptivo, de corte transversal. Como resultado se obtuvo una satisfacción general de 60.3%, concluyendo así que el sistema debe aplicar métodos de mejora para los servicios de atención cuya finalidad fue otorgar un servicio de forma eficiente y de buena calidad.

Silva, J., Macías, B., Tello, E. & Delgado, J. (2021). En su artículo científico “La relación que existe entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México”. Afirma que es muy importante la calidad del servicio porque ayuda a las empresas a tener un mérito competitivo y sustentable. Por ello las pequeñas empresas deben brindar una calidad de servicio mejor que las macroempresas, y así obtener el favoritismo del cliente. La finalidad de este estudio fue poder determinar el vínculo que encuentra entre las variantes. Se aplicó un análisis factorial exploratorio y para hallar el coeficiente de correlación se utilizó Spearman. Se obtuvo como producto una correlación

significativa. El estudio se aplicó en una sola empresa. En conclusión, para obtener mejor sostenibilidad de la organización, se debe aumentar la clase de servicio y la atención al usuario.

Tubay Moreira, M., Peña Galeas, M., Cedeño Abril, E. & Chang Muñoz, W. (2016). En su artículo científico: "Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa". El propósito de este estudio es, describir la rentabilidad y calidad de los servicios que proporcione el progreso consecutivo y a su eficiencia de recursos. Se recolectaron datos históricos, financieros, legales en diferentes tiempos para luego comparar con relación a la gestión administrativa y así la institución obtenga una alta competitividad y alcance sus propósitos. Se concluye que la incorrecta gestión administrativa interviene de manera negativa en la clase de la atención y la sustentabilidad de los usuarios del instituto y por ello también puede minimizarse la oportunidad de poder tener una alta productividad.

Orellana Palomeque, D. P., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (2019). en su artículo: "Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte". Afirma que ha sido escaso investigado el tema de los transportes en los análisis de gestión administrativa en el país de Ecuador. En el presente artículo tuvo como finalidad diseñar un modelo de gestión administrativa que pueda ayudar a mejorar la clase de atención que se brinda al usuario. Se empleó la metodología de análisis interno por medio de entrevistas a los conductores y colaboradores para crear un análisis FODA en la cual se encontraron diversas dificultades y un formulario a los clientes para determinar su impresión de la organización. Los resultados obtenidos muestran el descontento de los clientes con relación al servicio brindado, por ello se formó un modelo para satisfacer las necesidades de la empresa.

Mendoza-Brione, A. (2017). En su artículo: "Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta". Dicho artículo tuvo como propósito determinar la gestión administrativa, para la originalidad de las microempresas logrando ser el más

importante de los instrumentos para el desarrollo de las organizaciones. El diseño de este trabajo fue de tipos exploratorio y descriptivo. Los resultados de esta investigación fue que se destaca la oportunidad que tiene la renovación de las empresas pequeñas, para administrar la renovación y asimismo ser un instrumento de crecimiento, produce como efectos otras ventajas económicas y sociales.

Bautista Fasabi, J. & Delgado Bardales, J. (2020). En su artículo: "Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal". Tuvo como objetivo determinar la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de dicha institución, la investigación fue de tipo aplicada, se utilizó como muestra a los colaboradores administrativos de la Municipalidad. Se utilizó como técnica la encuesta, los resultados arrojaron que algunas municipalidades, su gestión haya sido deficiente, a causa de que, éstas retornan una proporción notable del importe ofrecido para ejecutar los trabajos planeados. Como resultado, se aprecia un impacto en el control administrativo, hacia el desempeño de los trabajadores. Con una significancia menor al 5%, un coeficiente de 0,567, asimismo, se evidencia que la falta de control en el área administrativa, generan problemas en los deberes de los trabajadores, por la falta de claridad en sus labores o la distribución de tareas a realizar, no les permite culminar sus actividades con éxito.

Burgos Chávez, S. (2018). En su artículo: "Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018." Afirma que la finalidad de este estudio es determinar el vínculo entre las dos variables, fue de tipo correlacional, con diseño no experimental, los instrumentos utilizados fueron encuestas, se utilizó una muestra de sesenta y nueve clientes. Se obtuvieron resultados que arrojaron que Rho de Spearman entre las dos variables es equivalente a 0.821, lo que señala que si existe una relación directa en dichas variantes.

Botero Pinzon, L. (2017). En su artículo: "El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial.", afirma que los ejecutivos desarrollan un papel muy

importante en la planeación, en las estrategias globales de las empresas y en las decisiones que ayudan a su implementación. Es esencial que los directivos de las organizaciones entiendan que las variantes tendrán huella en el crecimiento como táctica proyectada y que se solicita de la existencia de una política de internacionalización que brinde relación para el progreso de la competitividad de la organización.

Como conceptos de libro tenemos (Quiroa, 2020). En su libro titulado: “La gestión administrativa”, nos comenta que es la responsable de utilizar de manera coordinada y a la vez también, es la que logra que sea más eficiente los recursos de cualquier organización, por lo tanto, las funciones se agrupan de manera armoniosa. Las funciones son. La planificación, organización, dirección, coordinación y control. (p,16).

(Louffat, 2012) en su libro titulado: “Administración: Fundamentos del Procesos Administrativo” nos menciona que los seres humanos en si somos los que tenemos la habilidad natural para poder adquirir conocimientos cada día nuevos, así como también crear nuevas capacidades y habilidades para desarrollar algún trabajo en particular tanto académico como personalmente, para lograr superar obstáculos y crear felicidad.

Chiavenato, 2007) en su libro titulado: “Administración de Recursos Humanos”. Nos señala que este es un área común, llamado desarrollo, que está separado en dos niveles: educación y formación. La formación es la que prepara a las personas para el trabajo, mientras que la educación para el medio ambiente, dentro o fuera de su centro de trabajo. En otras palabras, la formación de la gestión es un proceso de aprendizaje continuo, en donde las personas desarrollan sus habilidades para lograr un mejor efecto en la organización en la que laboran. (p, 76).

(Ponce, 2007). En su libro titulado: “Planeación en Administración Moderna “. Señala que, la gestión administrativa consiste en desarrollarse en las siguientes funciones: planificación, la cual consiste en fijar la acción que se ha de ejecutarse, estableciendo los pasos a los cuales estarán orientados, la secuencia de acciones a realizar y la determinar el tiempo y los números

necesarios para que se realice. La organización, son los cargos que han de realizar donde han de tener en consideración a los colaboradores de la empresa, siendo una de las funciones más importantes ya que en ella dispone y coordina los recursos que estén disponibles, los cuales son: son humanos, materiales y financieros.

(Parasuraman, 1998). En su libro titulado: “Calidad total en la Gestión de Servicios”. Se refiere que el satisfecho del usuario es una de las funciones de la estimación que tienden a tener los clientes referentes a la clase del servicio que otorga, así como del precio. Es la clave para una mejora continua dentro de toda organización ya que nos muestra la identificación de dichas áreas críticas donde intervenir con más rapidez.

(Haro Carrillo, Córdova Rosas, & Chong Qui, 2016) En su libro cuyo título es: “Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación”. Se focaliza en lograr la satisfacción del cliente, asimismo nos dice que depende en su totalidad de la capacidad que pueda tener la organización, de generar sus productos o servicios, pero debemos tener en claro que no siempre se va contar con todas las particularidades de un servicio o de un bien que puedan lograr producir una satisfacción igual, ya que algunas de ellas aportan mayor fidelidad de parte de los clientes.

Tenemos las siguientes teorías: (Agüero, 2007). “Teoría De La Administración: Un Campo Fragmentado y Multifacético “. Nos comenta que no hay una sola manera de ver a una empresa. Es más, cabe resaltar las diferentes vistas desde puntos teóricos distintos, se imponen como una grande necesidad si se quiere pensar en una visión lo más comprensible posible acerca de este fenómeno tan complejo como son las organizaciones, la administración es un conjunto de tareas mediante los directivos ejecutan sus actividades por medio del cumplimiento de sus fases de: Planear, organizar, dirigir y controlar.

(Hernández Fernández & Lazo Álvarez, 2015). Titulado: “La ausencia de una herramienta capaz de medir integralmente el nivel de satisfacción de los clientes de la Empresa de Telecomunicaciones Cuba S.A”. Esta investigación

fue cuantitativa y también cualitativa, a la vez se diseñó ítems de referido a la satisfacción, de personas que usaron los servicios de telecomunicaciones. Iniciando desde los resultados de esta medición, se hizo una implementación de un grupo de acciones, y así lograr aumentar la eficacia con respecto a la satisfacción al cliente. Se encuestó a doscientos doce clientes, el resultado obtenido es de 98,11% de satisfacción del cliente.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

Este estudio es aplicado, porque tiene como propósito determinar mediante el conocimiento científico, los medios: tecnología, metodologías, y protocolos, por los cuales se trata de dar solución a una necesidad que sea reconocida y específica. (CONCYTEC 2018).

3.1.2 Diseño de investigación:

El estudio empleó un diseño no experimental, porque no es posible poder manejar las variables o poder fijar de forma aleatoria a los sujetos. Lo que quiere decir que las variables que suelen ser independientes ya han ocurrido en un tiempo en específico y no pueden ser nuevamente manipuladas, por lo tanto, el averiguador no logra tener el dominio directo sobre las variantes y mucho menos puede lograr intervenir sobre ellas, porque ya ocurrieron en un tiempo determinado, al igual que sus efectos que repercuten. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), pág, 151.

La investigación realizada es de corte transversal, debido a que se ocupa de recolectar la información dentro de un tiempo establecido, sin interceptar con el ambiente de la empresa de encomiendas en Trujillo, por lo cual no se realiza ninguna operación de las 2 variantes.

3.2 Variables y operacionalización:

La gestión administrativa es cualitativa e independiente.

Definición conceptual:

La Gestión administrativa radica en una sucesión de actividades, que

conlleven a organizar el esfuerzo grupal, de forma que, se logre los objetivos planteados en colaboración de los todos individuos de dicha organización, por eso se debe tener en cuenta las funciones esenciales son: planificar, organizar, dirigir y controlar. (Chávez Haro, Castelo Salazar, & Villacis Uvidia, 2020). (p.21).

Definición operacional:

La primera variable: la gestión administrativa se mide mediante cuestionarios, los cuales tienen un contenido de un cierto número de preguntas, que utilizó escala de Likert, esta variable abarca 4 dimensiones, de las cuales cada una de ellas contiene de 3 a cuatro indicadores.

Dimensiones e indicadores:

La primera variable tiene 4 dimensiones:

Robbins y Coutler (2014), nos dice que para realizar una gestión administrativa se tiene que hacer uso de 4 funciones que son fundamentales, ya que con ello se logrará realizar de forma más eficiente y a su vez será más eficaz” (p. 8). Por ello, los administradores de las empresas, realizan ciertas actividades siguiendo las siguientes funciones:

Planificación, consiste en el establecimiento de objetivos, por lo tanto, se ha tomado en cuenta los siguientes indicadores: planeación y toma de decisiones.

Organización, es determinar la distribución de atribuciones y responsabilidades, por lo tanto, se ha tomado en cuenta los siguientes indicadores: clima institucional y desempeño.

Dirección, es la de llevar a cabo el proceso de administración de la empresa siempre trabajando en equipo, por ello se ha tomado en cuenta los siguientes indicadores: relaciones y comunicación.

Control, es la valoración de procedimientos y de la producción administrativa, por lo tanto, se ha tomado en cuenta los siguientes

indicadores: la toma de decisión y la atención.

Escala de medición: Ordinal

La variable Satisfacción del cliente

Es cualitativa y dependiente.

Definición conceptual:

La satisfacción del cliente es muy primordial para la medición de la realización de las perspectivas conformadas por el cliente sobre el servicio o bien que recibe.

En su libro: "Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación". de Haro Carrillo, Córdova Rosas, & Chong Qu (2016)

Definición operacional:

La satisfacción del cliente es una variable de naturaleza cualitativa, se evaluó mediante un cuestionario de 10 preguntas, el cual va enfocado para los clientes de la empresa de envíos EISEGMI S.A.C.

Dicha variable se mide a través de: Servicio, precio y seguridad.

Indicadores:

La segunda variable tiene 3 dimensiones.

Según Galviz, G., nos dice que para satisfacer a los clientes se mide con las siguientes dimensiones:

Servicio, es la capacidad para ejecutar el encargo prometido de manera leal y diligente. Compromete la realización de oferta de encargo y un servicio sin problemas.

Precio, se define como al costo en dinero que el usuario debe cancelar.

Seguridad, se describe a que los entendimiento, interés y capacidades exhibidos por los colaboradores inspiran veracidad y seguridad. Es la atención incorporada a los conocimientos en la labor. Es el producto de conceder al empleo, la persona apropiada, capacitado y con las fuerzas propias imprescindibles

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

3.3.1. Población:

Se considera como población a la cantidad total de 85 clientes mensuales que asisten a la empresa EISEGMI S.A.C.

Criterios de selección:

✓ Criterios que se tomaron para inclusión:

Clientes con rango de edad entre 18 a 45 años.

✓ Criterios que se tomaron para exclusión:

Clientes menores de edad y clientes con una edad mayor de 45 años.

3.3.2. Muestra:

La muestra es censal, por ello, no se realizó proceso de muestreo porque se trabajó con todos los elementos de la población que es de 85 clientes empresa EISEGMI S.A.C.

3.3.3. Muestreo:

No se ha aplicado técnica de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis:

Es cada cliente de la empresa EISEGMI S.A.C. que colaboran con este trabajo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica:

En presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de recolección de datos de "Encuesta".

Instrumento de recolección:

El instrumento que se ha empleado para las dos variables fueron los cuestionarios que se extrajeron de las siguientes investigaciones.

La escala para evaluar la variante gestión administrativa fue aplicada al instrumento que fue realizado por Freddy Ronald Ortiz Castilla en su tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017".

Para la segunda variable satisfacción de los clientes, este instrumento fue realizado por Díaz Vásquez Víctor Alfonso y Sánchez en su tesis titulada:

“Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo -2016”.

Validez:

Dichos cuestionarios se encuentran validados por expertos.

El instrumento que midió las dos variables gestión administrativa y satisfacción del cliente fueron validadas por 3 expertos que son los siguientes: Miguel Elías Pinglo Bazán con maestría en Administración de Empresas, Pablo Ricardo Ciudad Fernández con especialidad en Gestión de Talento Humano y Hugo Manuel Cervantes Mendoza con maestría en Administración de Empresas.

Confiabilidad:

La confiabilidad del primer instrumento de gestión administrativa utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,809 de la variante gestión administrativa. Dicho valor nos señala que la pregunta de la variable es de confiabilidad alta. (Anexo 9)

Para la segunda variable la confiabilidad igualmente es alta, teniendo como resultado 0.804 utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach. (Anexo 9)

3.5 Procedimientos:

En la presente investigación se determinó la problemática y los objetivos, así mismo se determinaron las variables, dimensiones e indicadores, luego se buscó los instrumentos validados para ser aplicados a los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C, además se tuvo que realizar las coordinaciones con el gerente, para obtener los permisos que sean necesarios, logrando así obtener el documento de lo que viene a ser la carta de aceptación la cual nos permitió realizar el estudio, asimismo teniendo todo ello, se procederá a realizar los formularios en google y enviar a los colaboradores de la empresa para obtener las respuestas e ir recopilando los datos, por ultimo de procederá a trasladarlos a una base de datos de Excel y poder enviarlo al programa “SPSS” y así contar con los resultados de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos:

En el presente estudio se dará lugar a analizar los resultados adquiridos por la aplicación del instrumento de medición mediante el programa Microsoft Excel, teniendo en cuenta el método de estadística descriptiva con la construcción de tablas, asimismo figuras y las medidas estadísticas; además también el método de estadística inferencial, para la ejecución de las pruebas de normalidad de datos, contrastación de hipótesis de investigación, para establecer la relación entre las variantes en estudio.

3.7 Aspectos éticos.

En este estudio se recolectó información, revisando y mencionando antecedentes, artículos científicos, teorías y conceptos citando y referenciando correctamente a los autores de dichas investigaciones, respetando siempre los verdaderos resultados sin modificarlo, asimismo cumpliendo con los estándares para la publicación de textos académicos propuestos por las normas APA 7ma edición y por último recalcar que se respetó la normatividad vigente sobre el código de ética en la investigación de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS:

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de gestión administrativa según los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa según los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Gestión	Nivel	Nº de clientes	%	
Administrativa	Planificación	Bajo	2	2
		Medio	33	39
		Alto	50	59
		Total	85	100
Organización	Bajo	0	0	
	Medio	45	53	
	Alto	40	47	
	Total	85	100	
Dirección	Bajo	1	1	
	Medio	45	53	
	Alto	39	46	
	Total	85	100	
Control	Bajo	0	0	
	Medio	40	47	
	Alto	45	53	

Total	85	100
-------	----	-----

Fuente: Datos encontrados al procesar la base de datos.

En la tabla 1 indica que, el nivel de la función de la gestión administrativa denominada Planificación es alto, así lo ha demostrado el 59% de los encuestados empresa EISEGMI S.A.C.

En la tabla 1 indica que, el nivel de la función de la gestión administrativa denominada organización es medio, así lo ha demostrado el 53% de los encuestados empresa EISEGMI S.A.C.

En la tabla 1 indica que, el nivel de la función de la gestión administrativa denominada dirección es medio, así lo ha demostrado el 53% de los encuestados empresa EISEGMI S.A.C.

En la tabla 1 indica que, el nivel de la función de la gestión administrativa denominada control es alto, así lo ha demostrado el 53% de los encuestados empresa EISEGMI S.A.C.

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Satisfacción de los clientes	Nivel	N.º de clientes	%
Servicio	Bajo	2	2
	Medio	41	48
	Alto	42	50
	Total	85	100
Precio	Bajo	6	7
	Medio	37	44
	Alto	42	49
	Total	85	100
Seguridad	Bajo	6	7
	Medio	57	67
	Alto	22	26
	Total	85	100

Fuente: Datos encontrados al procesar la base de datos.

En la tabla 2 indica que, el nivel de la función de satisfacción de los clientes denominada servicio es alto, así lo ha demostrado el 50% de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

En la tabla 2 indica que, el nivel de la función de satisfacción de los clientes denominada precio es alto, así lo ha demostrado el 49% de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

En la tabla 2 indica que, el nivel de la función de satisfacción de los clientes denominada seguridad es medio, así lo ha demostrado el 67% de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

Se ha tenido que construir las tablas correlacionales para cada función de la gestión administrativa con la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Tabla 3

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Correlaciones					
		Gestión administrativa	Satisfacción del cliente		
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de	1,000	,416**	
	De	correlación			
	planificación	Sig. (bilateral)		0,000	
		N	85	85	
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de	,416**	1,000	
		correlación			
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N	85	85	

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

La tabla 3 indica que, el nivel de significancia que se obtuvo es de $p= 0.000$, esto indica que es menor de $\alpha = 0.05$, este resultado nos da a entender que la función “planificación” de la gestión administrativa, si tiene relación con la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Tabla 4

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa de de organización	Coeficiente de correlación	
		1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	85	85
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	
		,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	85	85

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

La tabla 4 indica que, el nivel de significancia que se obtuvo es de $p= 0.000$, esto indica que es menor de $\alpha = 0.05$, este resultado nos da a entender que la función “organización” de la gestión administrativa, si tiene relación con la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa de dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,365**
		N	0,000
			85
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,365**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,000
			85

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

La tabla 5 indica que, el nivel de significancia que se obtuvo es de $p= 0.000$, esto indica que es menor de $\alpha = 0.05$, este resultado nos da a entender que la función “control” de la gestión administrativa, si tiene relación con la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa de control	Coeficiente de correlación	
		1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	85
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	
		,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	85

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

La tabla 6 indica que, el nivel de significancia que se obtuvo es de $p= 0.000$, esto indica que es menor de $\alpha = 0.05$, este resultado nos da a entender que la función de “dirección” de la gestión administrativa, si tiene relación con la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hi: La gestión administrativa influye de manera directa en la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.

Ho: La gestión administrativa no influye de manera directa en la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.

Tabla 7

Contraste de hipótesis entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.

Correlaciones				
		Gestión administrativa	Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	85	85
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	85	85	

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

La tabla 7 muestra que, el nivel de significancia que se obtuvo es de $p= 0.00$, esto indica que es menor de $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta H_1 y se rechaza H_0 , afirmando así, que la gestión administrativa influye de manera directa en la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022, con un Rho de Spearman de 0.485, la cual indica una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN:

De acuerdo al primer objetivo específico que fue determinar el nivel de la gestión administrativa, se determinó que: según sus dimensiones que son planificación, control presentan un nivel alto del 59% y 53% respectivamente; y con respecto a la dimensión de organización y dirección tienen un nivel medio del 53% ambas, este resultado es similar a Suarez, Y. & Vásquez, E.(2020), quien en sus investigación también encontró que en el nivel de gestión administrativa existe mayor eficiencia en sus dimensiones del 58% en planificación, 50% en organización, 58% dirección y 72% en control, estos resultados nos señalan la necesidad de progreso en los procesos relacionados a la gestión. Así mismo el autor Bravo, B. (2020), manifiesta que los procesos administrativos no son totalmente eficientes, los colaboradores comienzan a tener dificultades para realizar sus funciones, perjudicando el buen funcionamiento de la empresa, situando en una posición riesgosa el satisfecho del usuario.

Para el segundo objetivo específico, se resolvió que el nivel de satisfacción de los clientes es de un nivel medio con un 54% según los encuestados, este resultado es parecido al encontrado por Suarez, Y. & Vásquez, E.(2020), quien en su investigación también encontró el nivel de satisfacción del cliente es regular así lo demostró el 56% de los clientes, estos resultados nos muestran el requerimiento de progresar los niveles de satisfacción del cliente, debido que para la empresa son importante los clientes, porque de ellos dependen las ventas y el desarrollo empresarial. Así mismo el autor Espinoza, E. (2019), manifiesta que la satisfacción a un nivel medio es un problema, porque no todos los clientes se encuentran satisfechos, así mismo, si no recibe una buena calidad del servicio, los usuarios tendrán una mala imagen de la empresa y no se podrá lograr la fidelización.

Para el objetivo general, se utilizó las correlaciones de las dimensiones de la gestión administrativa, planeación, organización, dirección, y control, las cuales sus correlaciones se relacionan con la satisfacción del cliente, con un Rho de 0.416, 0.389, 0.365, 0.465, el resultado es similar al encontrado por

Bautista, J. & Delgado, J. (2020). quien halló la correlación del control administrativo sobre el desarrollo de los trabajadores con $r = 0,567$ y una significancia menor al 5%, asimismo, se demuestra que la deficiencia de planificación, control administrativo y dirección, generan problemas en el desempeño de los colaboradores, por la deficiencia de comunicación, conocimiento sobre la repartición de actividades a realizar, no les posibilita terminar sus funciones con éxito.

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Ponce (2007). En su libro: "Planeación en Administración Moderna", señala que, la gestión administrativa consiste en desarrollarse en las siguientes funciones: planificación, la cual consiste en fijar la acción que se ha de ejecutarse, estableciendo los pasos a los cuales estarán orientados, la secuencia de acciones a realizar y la determinar el tiempo y los números necesarios para que se realice. La organización, son los cargos que han de realizar donde han de tener en consideración a los colaboradores de la empresa, siendo una de las funciones más importantes ya que en ella dispone y coordina los recursos que estén disponibles, los cuales son: son humanos, materiales y financieros.

Finalmente, para la contratación de la hipótesis, se halló un nivel de significancia de 0.000, por lo que es menor que el 0.005, por lo que permite que sea aceptable la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, asimismo nos dice que hay una correlación positiva media con un valor de 0.485, lo cual es similar a Ortiz, F.(2017), quien determinó una significancia de 0.00, que es menor al 0.005, entonces nos indica que la hipótesis de investigación es aceptada y tiene una relación entre sus dimensiones, asimismo, también presenta un Rho de Spearman de 0.792 que corresponde a una Alta correlación.

VI. CONCLUSIONES:

Analizando el estudio de investigación y los resultados que se obtuvo, los propósitos que se plantearon y las hipótesis de contrastación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Para el primer objetivo específico, se concluye que, la gestión administrativa de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022; según los encuestados es de un nivel alto en las dimensiones de planificación y control, con un porcentaje 59% y 53% respectivamente, esto se debe a que las funciones de los colaboradores están correctamente planeados, sin embargo, en las dimensiones de organización y dirección tienen un nivel medio del 53% ambas, esto se debe a que hay una falta de conocimiento sobre los propósitos ya sean a corto o largo plazo de la empresa y falta de comunicación de comunicación entre el supervisor y los colaboradores.

Para el segundo objetivo específico, se llega a concluir que, la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022; es de un nivel medio, según el 54% de los encuestados, estos es debido a que los usuarios se sienten cómodos con el servicio y atención brindado, mientras que un 46% presenta un nivel alto por lo que los clientes se encuentran totalmente satisfechos y por último el 1% de los encuestados presentan un nivel bajo sienten que no se les brindó una buena atención al requerir su servicio.

Finalmente, para el objetivo general se relacionó la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022; donde se halló una correlación de Spearman de 0.485, la cual señala una correlación positiva moderada, con un nivel de Sig. 0.000 entre las variables. Por consiguiente, esto indica que mientras la gestión administrativa al ser mejoradas de manera mínima, también produce un cambio mínimo en la satisfacción de los clientes en la empresa EISEGMI S.A.C.

VII. RECOMENDACIONES:

Después de finalizar las conclusiones, se recomienda:

Según el aspecto metodológico se recomienda que, en cuanto a los resultados que se obtuvo en la investigación, a investigaciones futuras que sean similares a este estudio denominado gestión administrativa y la satisfacción de los clientes, trabajar más arduamente con nuevas metodologías avanzadas para mejorar el tema de investigación.

Asimismo, con lo que respecta al aspecto académico se le hace un llamado a la universidad Cesar Vallejo, a la facultad de ciencias de la administración y a los colegas a seguir investigando cada día para obtener mejores resultados en las investigaciones sobre la importancia de las funciones de la gestión administrativa en la empresa y qué papel juega con respecto a la satisfacción de los clientes.

Y por último se recomienda para el aspecto práctico, según el objetivo específico 1 el gerente de la empresa EISEGMI S.A.C, que se debe continuar por el mismo camino en cuanto a la función de la gestión administrativa denominada Planificación, ya que esto ayudara a la empresa. a trazar de forma clara sus objetivos y qué deben hacer para lograr alcanzarlos, en cuanto a la función de la gestión administrativa denominada organización, no es muy buena en la empresa, por lo tanto, se recomienda realizar capacitaciones al personal e incluso tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores para poder lograr una agrupación o distribución de forma eficiente de las tareas y recursos de la empresa y así generar mayor número de clientes satisfechos, la función de la gestión administrativa denominada dirección, igualmente no es muy buena, por lo que se recomienda formar un buen equipo de trabajo e incluso fidelizar a los colaboradores y para la función de la gestión administrativa denominada control se recomienda seguir por el mismo ya que es buena.

Ante los resultados obtenidos en el objetivo específico 2 se recomienda, a los directivos de la empresa EISEGMI S.A.C realizar capacitaciones mensualmente a sus colaboradores sobre la importancia y el papel que juega el cliente, asimismo también sobre la forma adecuada y eficiente de atenderlos, ya que con ello se va lograr un cambio en los colaboradores en cuanto a desempeñar sus labores y así los clientes perciban que son parte fundamental de la empresa.

Teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron en el objetivo general se recomienda, a la empresa EISEGMI S.A.C trabajar más con lo que respecta a las funciones de la gestión administrativa y así ir mejorando cada día, para tener a sus clientes contentos. En el caso de la satisfacción de cliente en cuanto al servicio se debe mejorar, igualmente con el precio se debe ser más flexibles y por ultimo con respecto a la seguridad se recomienda incentivar a los clientes nuevos a conocer el local en el que serán atendido.

REFERENCIAS:

- Agüero, J. O. (2007). Teoría De La Administración: Un Campo Fragmentado Y Multifacético. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 7, núm. 1, 2007, <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>.
- Agustín Reyes Ponce, (2007), libro Planeación en Administración Moderna, Noriega Editores, México, capítulo 8 (pág.: 240, 250).
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77., https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031.
- Anchelia Gonzales, V., Inga Arias, M., Olivares Rodríguez, P. & Escalante Flores, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y Representaciones. [file:///C:/Users/USER/Downloads/eagip,+Article+3%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/eagip,+Article+3%20(2).pdf)
- Arrestegui Garcia, J. V. (2020). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Una Empresa De Transporte Terrestre Interprovincial De Pasajeros Del Distrito De La Victoria, 2020. Obtenido de Repositorio Académico USMP: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista Fasabi, J. & Delgado Bardales, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*. [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/189-Texto%20del%20art%C3%ADculo-689-1-10-20210114%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/189-Texto%20del%20art%C3%ADculo-689-1-10-20210114%20(1)%20(1).pdf)

- Botero Pinzon, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*.
file:///C:/Users/USER/Downloads/151354939001%20(4).pdf
- Bravo Botines, B. (2020). "La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo-Manta" N LORENZO- MANTA". Obtenido de:
file:///C:/Users/james/Downloads/TESIS%20BERONICA%20BRAVO.pdf
- Burgos Chávez, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. ResearchGate.
file:///C:/Users/james/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2133-1-10-20200303.pdf
- Chávez Haro, M. M., Castelo Salazar, Á. G., & Villacis Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. En S. (. Anzola, *Administración De Pequeñas Empresas* (pág. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>). Ecuador: FIPCAEC (núm. 18) Vol. 5, Año 5.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*.
- Ehigie Clifford, J., & Karlay, J. (May de 2018). *Impact of service quality on customer satisfaction*. Obtenido de University of Gavle, faculty of education and business studies: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1246475/FULLTEXT01.pdf>
- Enrique Louffat, (2007) libro "Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo".
- Espinoza Fernández, O. (2019). La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018. Obtenido de:

file:///C:/Users/james/Downloads/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022%20(2).pdf

Espinoza, E. (2019). *Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa Transportes Chiclayo*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2242>

Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Scielo. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Gao, H. L. (2020). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students. *Higher Education Research*, <https://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=296&doi=10.11648/j.her.20200501.15>.

González Rodríguez, Viteri Intriago, Izquierdo Morán, Verdezoto Cordova. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37., <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>.

Gutierrez Lozano, Y. (2020). "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de una empresa de calzados ubicada en la ciudad de TRUJILLO". Obtenido de: [file:///C:/Users/james/Downloads/Gutierrez%20Lozano,%20Yarixa%20Jesus%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/james/Downloads/Gutierrez%20Lozano,%20Yarixa%20Jesus%20(2).pdf)

Haro Carrillo, F., Córdova Rosas, N., & Chong Qui, T. (2016). *Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación*.

Universidad Santa María, Ecuador: INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024(octubre, 2016). Vol. 1, No.10 pp. 145-155.

Hernández Fernández, Y. A., & Lazo Álvarez, G. (2015). Herramienta para medir el nivel de satisfacción de los clientes en ETECSA Pinar del Río. *Editada por el Centro de Información y Gestión Tecnológica. CIGET Pinar del Río*, file:///C:/Users/CODISEC/Downloads/Dialnet-HerramientaParaMedirElNivelDeSatisfaccionDeLosClie-5350917.pdf.

Jaramillo Gonzáles, M. (2017). Desarrollar una metodología para la evaluación y gestión de la satisfacción de los clientes en una empresa proveedora de servicio de internet en la ciudad de Guayaquil. Obtenido de: file:///C:/Users/james/Downloads/TESIS%20FINAL_V1.4.pdf

Khadka, K., & Maharjan, S. (November de 2017). *CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY*. Obtenido de Centria University of Applied Sciences: <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>

Lescano Mendoza, D. (2018) Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018. Obtenido de :file:///C:/Users/james/Downloads/lescano_md.pdf

López Mosquera, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de: file:///C:/Users/james/Downloads/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf

Luján & Goicochea (2020). Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832020000100127&lang=es

- Mendoza-Brione, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. DOMINIO DE LAS CIENCIAS. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898%20(2).pdf
- Mondragon Garcia, D., & Mondragon Mondragon, C. (2019). “Propuesta de mejora de la satisfacción del cliente basado en la norma iso 9001:2015 en la empresa de servicios CHAN CHAN S.A. - AGENCIA TRUJILLO, AÑO 2019”. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26181/Mondragon%20Garcia%2c%20Davie-%20Mondragon%20Mondragon%2c%20Cayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moteki, Y. (2022). Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*, <https://link.springer.com/article/10.1007/s11115-021-00574-w>.
- Novoa Cano, M., & Regalado Castañeda, T. (Diciembre de 2017). *Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo*. Obtenido de la Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas Piura, Perú.: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OMAR, A., SOLANA, S., & URTEAGA, F. (2017). Impact Of Management Practices On Job Satisfaction. *Proyecto impulsado por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)*., <https://www.redalyc.org/journal/1954/195453538005/>.
- Orellana Palomeque, D. P., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave

para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. Visionario Digital. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>

Ortiz Castilla, F. R. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). Calidad total en la Gestión de Servicios. España: Editorial Díaz de Santos.

Poggi García, K. M. (2018). *Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018*. Obtenido de Universidad Norbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2068/TITULO%20-%20Kathya%20Milagros%20Poggi%20Garc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. Economipedia.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). Administración, 14^a. ed. México: Pearson.

Rojas León, C. R., & Calderón Fernández, P. C. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. Revista E-IDEA Journal of Business Sciences. Recuperado de: <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/91/127>

Sánchez Eustaquio, T. & Sánchez Eustaquio, Y. (2019) Relación de la calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la empresa comercial TECNOPLAS SRL, Trujillo 2019. Obtenido de: file:///C:/Users/james/Downloads/0073789464-0073789465_T_2020.pdf

Segoro, W., & Limakrisna N. (2021). Model of Customer Satisfaction and Loyalty. *Proyecto impulsado por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).*, <https://www.redalyc.org/journal/279/27963086017/>.

Silva, J., Macías, B., Tello, E. & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Scielo. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085#aff2

SOUSA, F. T. (27 de 09 de 2021). *The Determinants of Customer Satisfaction and Customer Retention in subscription based streaming services in Ireland*. Obtenido de DUBLIN BUSINESS SCHOOL | Supervisor: Owen O'Reilly: <https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/4311/The%20Determinants%20of%20Customer%20Satisfaction%20and%20Customer%20Retention%20in%20subscription%20based%20streaming%20services%20in%20Ireland.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suarez Mena, Y, & Vásquez Medina, E. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados “VALLES” SAC Del Distrito El Porvenir – Trujillo, 2020”. Obtenido de file:///C:/Users/james/Downloads/REP_YARIXA.SUAREZ_ESPERANZA.V%C3%81SQUEZ_INFLUENCIA.EN.LA.SATISFACCION.DEL.CLIENTE.pdf

Treviño & Treviño (2021) Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232021000400556&lang=es

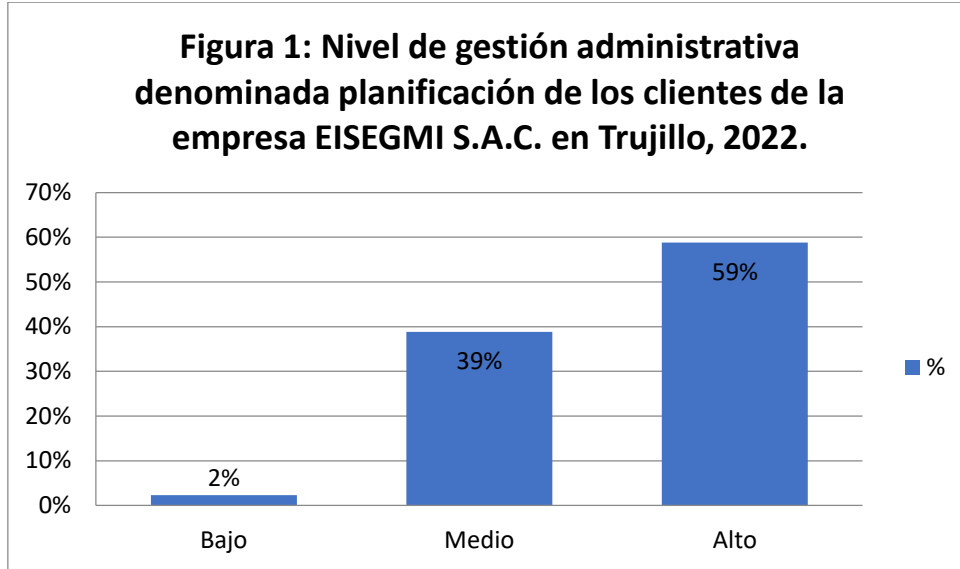
- Tsega, T. (2020). *Service Delivery and Customer Satisfaction. A Case Study of Addis Ababa City Administration*. Obtenido de CATALOG > BUSINESS ECONOMICS: <https://www.grin.com/document/1182609>
- Tubay Moreira, M. F., Peña Galeas, M., Cedeño Abril, E. J., & Chang Muñoz, W. L. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research*, 1(4), 36-41. Recuperado de: <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75/pdf>
- Valverde Valencia, J. (2020). "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del restaurante escuela Trujillo Señorial, Trujillo 2019". Obtenido de: <file:///C:/Users/james/Downloads/Valverde%20Valencia,%20Jose%20Victor.pdf>
- Velásquez (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100006&lang=es
- Willie, M. M. (2020). *Investigating Factors Affecting Customer Satisfaction and Its Impact on Organisational Performance at Multinum, Gauteng*. Obtenido de: Regent Business School: https://www.researchgate.net/publication/352357420_Investigating_Factors_Affecting_Customer_Satisfaction_and_Its_Impact_on_Organisational_Performance_at_Multinum_Gauteng
- Yépez Gómez, T. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi "divino niño Jesús" del cantón baba, provincia de los ríos. Obtenido de: [file:///C:/Users/james/Downloads/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/james/Downloads/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010%20(2).pdf)

ANEXOS:

ANEXO 01: Figuras

Figura 1

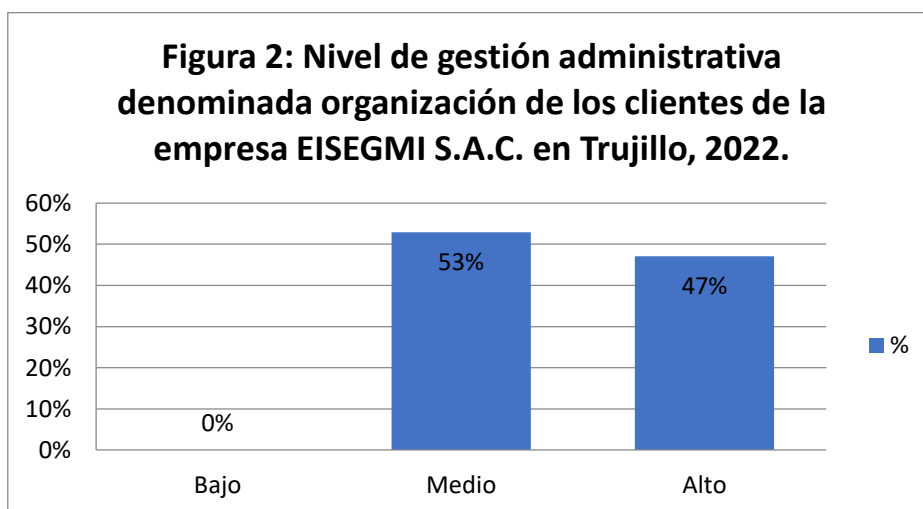
Nivel de gestión administrativa denominada planificación de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 1 indica que, el nivel de gestión administrativa denominada planificación se encuentra como Alto, así lo ha demostrado el 59 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Figura 2

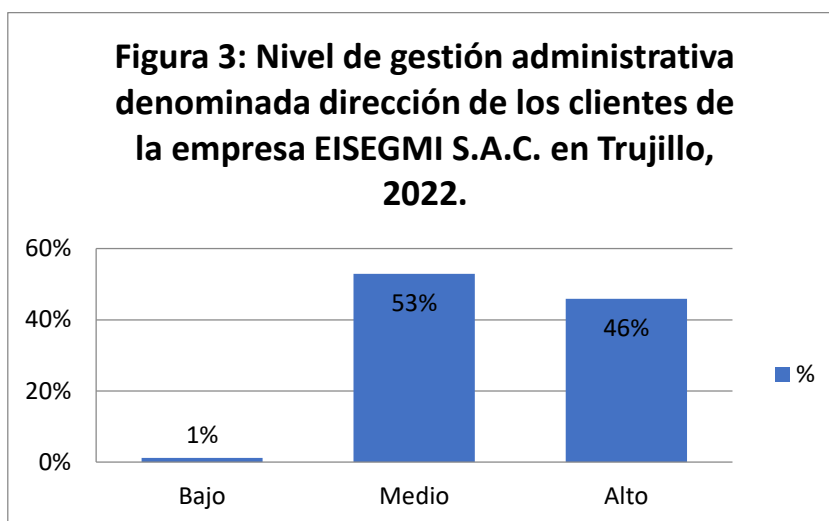
Nivel de gestión administrativa denominada organización de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 2 indica que, el nivel de gestión administrativa denominada planificación se encuentra como Medio, así lo ha demostrado el 53 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Figura 3

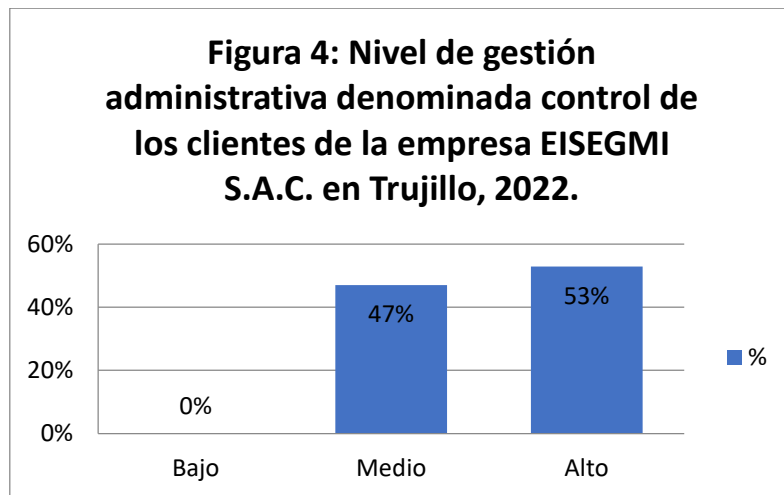
Nivel de gestión administrativa denominada dirección de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 3 indica que, el nivel de gestión administrativa denominada planificación se encuentra como Medio, así lo ha demostrado el 53 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Figura 4

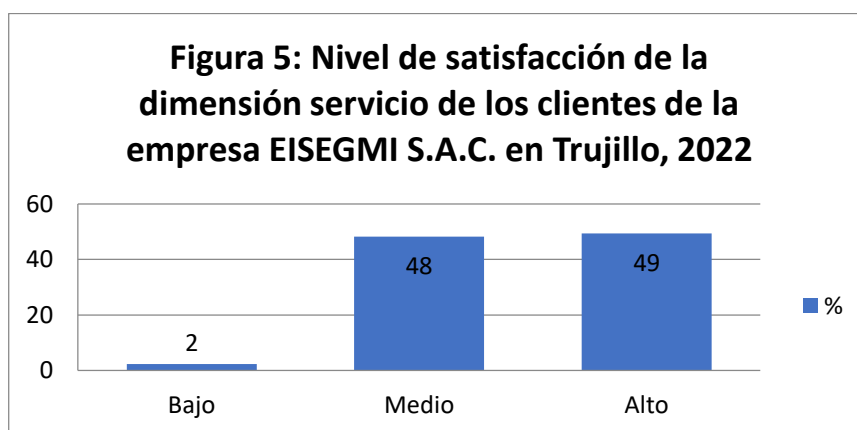
Nivel de gestión administrativa denominada control de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 4 indica que, el nivel de gestión administrativa denominada planificación se encuentra como Alto, así lo ha demostrado el 53 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Figura 5

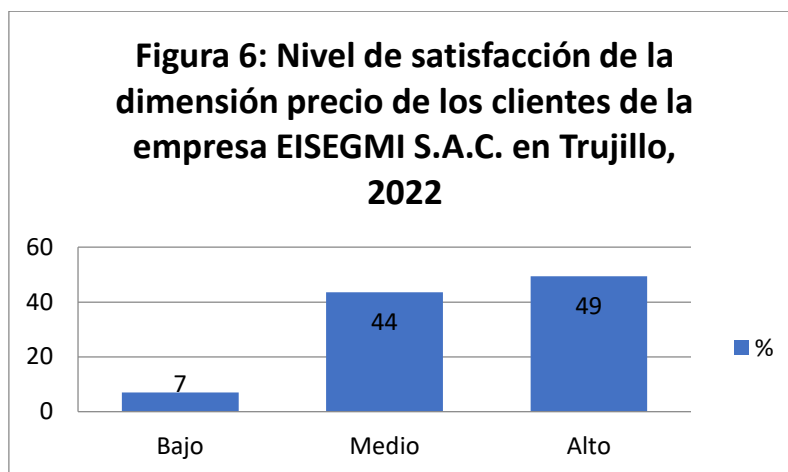
Nivel de satisfacción de la dimensión servicio de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 5 indica que, el nivel de satisfacción de la dimensión servicio se encuentra como Alto, así lo ha demostrado el 49 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Figura 6

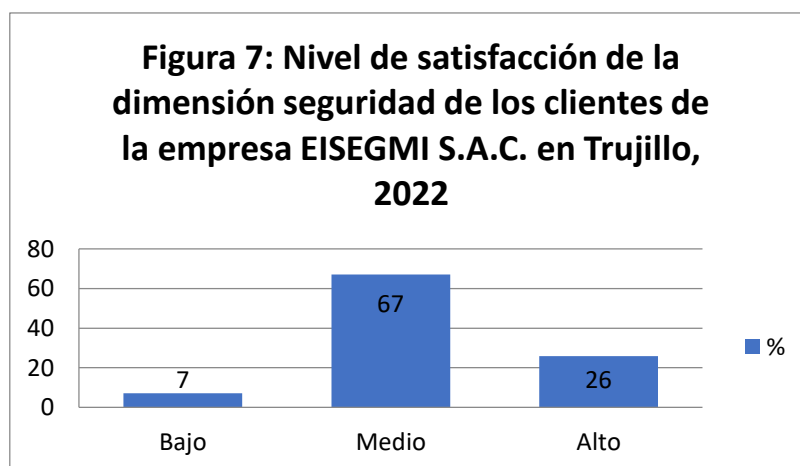
Nivel de satisfacción de la dimensión precio de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 6 indica que, el nivel de satisfacción de la dimensión servicio se encuentra como Alto, así lo ha demostrado el 49 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

Figura 7

Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022.



En la figura 6 indica que, el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad se encuentra como Medio, así lo ha demostrado el 67 % de los encuestados en la empresa EISEGMI S.A.C.

ANEXO 02: Base de Datos

	V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA												V2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE									
	D1			D2			D3			D4			D1					D2			D3	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
P1	5	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3
P2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3
P3	4	4	2	5	3	4	5	4	2	4	5	2	4	3	5	2	2	2	4	4	2	4
P4	1	2	1	4	2	3	1	4	1	3	3	1	5	5	3	4	4	1	2	4	3	5
P5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3
P6	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
P7	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
P8	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	4	3	2	1	3	1
P9	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3
P10	1	1	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
P11	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	2	4	5	2
P12	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	1	5	1
P13	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
P14	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2
P15	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2
P16	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	2
P17	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	5	3	5	3	4	2	4	4	5	2
P18	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1
P19	5	4	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3
P20	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2
P21	4	5	4	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4	4	3	5	3
P22	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3
P23	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	3	3	5
P24	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	1	4	5	4	5	4	2
P25	4	3	2	4	4	4	4	4	5	2	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5
P26	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5	4	3	4	4
P27	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
P28	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
P29	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2
P30	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
P31	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3
P32	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4
P33	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4
P34	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3
P35	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
P36	4	4	5	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
P37	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
P38	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3
P39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3
P40	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3
P41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
P42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4

P43	4	5	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4
P44	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2
P45	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2
P46	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
P47	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
P48	4	3	2	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
P49	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	3
P50	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	5	2	3	3
P51	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
P52	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
P53	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
P54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P56	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5
P57	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	5	4
P58	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
P59	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5
P60	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	2	3	5	3
P61	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4
P62	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
P63	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4
P64	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	2	3
P65	4	3	4	1	4	3	5	4	5	2	4	4	4	5	4	3	4	3	4
P66	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
C67	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
C68	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
C69	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5
C70	4	5	3	5	3	4	4	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4
C71	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
C72	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	3	5	4
C73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
C74	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
C75	4	2	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	2
C76	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
C77	3	4	4	2	4	3	5	2	4	5	3	4	4	2	3	4	2	5	3
C78	3	4	3	4	5	5	4	3	4	2	4	5	4	4	2	2	2	3	3
C79	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
C80	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
C81	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5
C82	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
C83	3	4	2	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
C84	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3
C85	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4

ANEXO 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Si existe relación entre la gestión administrativa de planeación según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Indicadores:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Planificación</p> <p><input type="checkbox"/> Organización</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada. El nivel es descriptivo, retrospectivo y longitudinal.</p>	<p>Población</p> <p>85 clientes mensuales que asisten a la empresa Eisegmi</p> <p>Muestra:</p>
				<p>Diseño de investigación</p>	<p>No se ha aplicado técnica de</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿En qué medida influye si existe relación entre la gestión administrativa de planeación según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de gestión administrativa según los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022 • Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022 	<p>Trujillo, 2022.</p> <p>Si existe relación entre la gestión administrativa de organización según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.</p> <p>Si existe relación entre la gestión administrativa de dirección según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.</p> <p>Si existe relación entre la gestión administrativa de control según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022.</p>	<p><input type="checkbox"/> Control</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Indicadores:</p> <p><input type="checkbox"/> Servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Precio</p> <p><input type="checkbox"/> Seguridad</p>	<p>El diseño de la investigación es no experimental.</p>	<p>muestreo.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios.
<p>¿En qué medida influye si existe relación entre la gestión administrativa de organización según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022?</p> <p>¿En qué medida influye si existe relación entre la gestión administrativa de</p>				<p>El diseño de la investigación es experimental, se modificará y controlará las variables independientes y se medirá sus efectos sobre la variable dependiente.</p>	

<p>dirección según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022?</p> <p>¿En qué medida influye si existe relación entre la gestión administrativa de control según el cliente y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022?</p>					
--	--	--	--	--	--

ANEXO 04: Matriz de Operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Gestión administrativa consiste en una serie de actividades que conllevan a organizar el esfuerzo grupal, de forma que, se logre los objetivos planteados en colaboración de los todos individuos de dicha organización, por eso se debe tener en cuenta las funciones esenciales las cuales son: la	La variable gestión administrativa se mide mediante cuestionarios, los cuales tienen un contenido de un cierto número de preguntas, que utilizó escala de Likert, esta variable abarca 4 dimensiones, de las cuales cada una de ellas contiene de 2 indicadores.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Planeación ● toma de decisiones 	1. ¿Piensa usted que las actividades que realiza la empresa EISEGMI S.A.C han sido planeadas? 2. ¿Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones? 3. Según su experiencia. ¿ En la empresa EISEGMI S.A.C se tienen bien definidos los planes de trabajo de los colaboradores que le brindan el servicio que requiere?	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ●Clima institucional ●Desempeño 	4. ¿Conoce usted la misión y visión de la en la empresa EISEGMI S.A.C? 5. ¿Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C cuenta con un Manual de Organización y Funciones para cada colaborador? 6. ¿En la empresa EISEGMI S.A.C están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades?	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Relaciones ● Comunicación 	7. ¿Piensa usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe una buena relación entre el gerente y el personal?	

	planeación, organización, dirección y control. (Chávez Haro, Castelo Salazar, & Villacis Uvidia, 2020). (p.21).				<p>8. Según su experiencia con la empresa EISEGMI S.A.C. ¿cree que cuenta con un personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores?</p> <p>9. Según su experiencia ¿En la empresa EISEGMI S.A.C. se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa?</p>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Atención 	<p>10. Según su experiencia. ¿En la empresa EISEGMI S.A.C, se controla el tiempo de atención por usuario?</p> <p>11. ¿En la empresa EISEGMI S.A.C, se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata?</p> <p>12.¿Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio?</p>	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Satisfacción del cliente	<p>La satisfacción del cliente es uno de los aspectos primordiales para la medición del cumplimiento de las expectativas formadas por el usuario sobre el servicio o bien que recibe.</p> <p>En su libro "Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación". de Haro Carrillo, Córdova Rosas,</p>	<p>La satisfacción del cliente es una variable de naturaleza cualitativa, se evaluó a través de un cuestionario de 11 ítems el cual está dirigido a los clientes de la empresa Eisegmi S.A.C. .</p> <p>La satisfacción del cliente se mide a través de : Servicio, precio y seguridad.</p>	Servicio	Acciones, procesos y ejecuciones que la empresa brinda	<p>Considera adecuado el trato que le brinda los colaboradores que laboran en la empresa EISEGMI S.A.C.</p> <p>Siente Ud. que la empresa busca siempre satisfacer sus necesidades con el servicio prestado</p> <p>Siente Ud. que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho</p> <p>En comparación con otras alternativas de servicios de curier, la empresa EISEGMI S.A.C. es mejor</p> <p>Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C. brinda un correcto servicio de curier</p> <p>La empresa EISEGMI S.A.C. brinda un servicio personalizado a sus clientes</p>	Ordinal
			Precio	Pago asignado a la obtención de un buen servicio	<p>Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado</p> <p>Cree usted que los precios que ofrece la empresa EISEGMI S.A.C. son asequibles en comparación con otras empresas de curier</p>	
				Conocimiento y la actitud de atención que proyecte su	El comportamiento de los empleados de la empresa EISEGMI S.A.C., le inspira confianza	

	& Chong Qu (2016)		Seguridad	personal y la capacidad que tenga para generar fe y confianza	Los colaboradores de la empresa EISEGMI S.A.C., tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	
--	----------------------	--	-----------	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO: 05 ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EISEGMI S.A.C EN TRUJILLO, 2022

En estos momentos nos encontramos evaluando la gestión administrativa de la Empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, con el objetivo de poder contribuir a la mejora de la misma, Conocer sus criterios nos será de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo.

Agradecemos de antemano su colaboración con el desarrollo de este trabajo al dar respuesta a los ítems que a continuación se detallan.

¿Usted manifiesta su voluntad de participar en la investigación y brinda consentimiento?

___SI

___NO

INSTRUCCIONES: Los ítems que se muestran a continuación describen las dimensiones de la gestión administrativa. Lee de manera cuidadosa cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

-1 Nunca; -2 Casi nunca; 3 A veces; 4 Casi siempre; -5 Siempre

NOMBRE DE LA VARIABLE: Gestión administrativa

N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Piensa usted que las actividades que realiza la empresa EISEGMI S.A.C han sido planeadas					
2	Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones					
3	Según su experiencia. ¿En la empresa EISEGMI S.A.C se tienen bien definidos los planes de trabajo de los colaboradores que le brindan el servicio que requiere?					
ORGANIZACIÓN						

4	Conoce usted la misión y visión de la en la empresa EISEGMI S.A.C					
5	Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C cuenta con un Manual de Organización y Funciones para cada colaborador					
6	En la empresa EISEGMI S.A.C están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades					
DIRECCIÓN						
7	Piensa usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe una buena relación entre el gerente y el personal					
8	Según su experiencia con la empresa EISEGMI S.A.C. ¿cree que cuenta con un personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores?					
9	Según su experiencia ¿En la empresa EISEGMI S.A.C se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa?					
CONTROL						
10	Según su experiencia. ¿En la empresa EISEGMI S?A.C, se controla el tiempo de atención por usuario?					
11	En la empresa EISEGMI S.A.C, se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata					

12	Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio					
----	--	--	--	--	--	--

NOMBRE DE LA VARIABLE: Satisfacción del Cliente

N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
SERVICIO						
1	Considera adecuado el trato que le brinda los colaboradores que laboran en la empresa EISEGMI S.A.C.					
2	Siente Ud. que la empresa busca siempre satisfacer sus necesidades con el servicio prestado					
3	Siente Ud. que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho					
4	En comparación con otras alternativas de servicios de curier, la empresa EISEGMI S.A.C. es mejor					
5	Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C. brinda un correcto servicio de curier					

6	La empresa EISEGMI S.A.C. brinda un servicio personalizado a sus clientes					
PRECIO						
7	Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado					
8	Cree usted que los precios que ofrece la empresa EISEGMI S.A.C. son asequibles en comparación con otras empresas de curier					
9	El comportamiento de los empleados de la empresa EISEGMI S.A.C., le inspira confianza					
SEGURIDAD						
10	Los colaboradores de la empresa EISEGMI S.A.C., tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					

ANEXO 06: Matriz de validación por juicio de experto

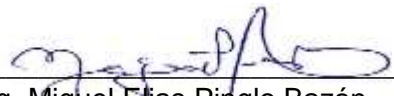
TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: gestión administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 Totalmente de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indiferente	4 En desacuerdo	5 Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Planeación	1. Piensa usted que las actividades que realiza la empresa EISEGMI S.A.C han sido planeadas						X		X		X		X		
			2. Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones						X		X		X		X		
		Toma de decisiones	3. Según su experiencia. ¿ En la empresa EISEGMI S.A.C se tienen bien definidos						X		X		X		X		

			los planes de trabajo de los colaboradores que le brindan el servicio que requiere?															
	Organización	Clima institucional	4. Conoce usted la misión y visión de la en la empresa EISEGMI S.A.C						X		X		X		X			
			5. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C cuenta con un Manual de Organización y Funciones para cada colaborador						X		X		X		X			
		desempeño	6. En la empresa EISEGMI S.A.C están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades						X		X		X		X			
	Control	Relaciones	7. Piensa usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe una buena relación entre el gerente y el personal						X		X		X		X			
			8. Según su experiencia con la empresa EISEGMI S.A.C. ¿cree que cuenta con un personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores?						X		X		X		X			

		Comunicación	9. Según su experiencia, ¿En la empresa EISEGMI S.A.C se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa?						X		X			X		X	
	Dirección	Toma de decisiones	10. Según su experiencia. ¿En la empresa EISEGMI S.A.C, se controla el tiempo de atención por usuario?						X		X			X		X	
11. En la empresa EISEGMI S.A.C, se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata								X		X		X			X		X
Atención		12. Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio							X		X			X		X	



Mg. Miguel Elias Pinglo Bazán
DNI N° 40717454°

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa

OBJETIVO:

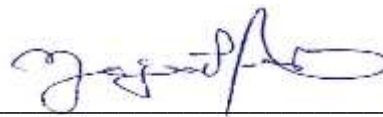
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : _____ PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____ MBA _____



_____ DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

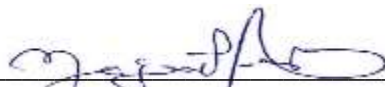
TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: satisfacción del cliente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
									Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Satisfacción del cliente	Servicio	Acciones, procesos y ejecuciones que la empresa brinda	1. Considera adecuado el trato que le brinda los trabajadores que laboran en transportes EISEGMI S.A.C.						X		X		X		X		
			2. Siente Ud. que la empresa busca siempre satisfacer sus necesidades con el servicio prestado						X		X		X		X		

			3. Siente Ud. que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho						X		X		X		X	
			4. En comparación con otras alternativas de servicios de transporte el servicio que le ofrece EISEGMI S.A.C. es mejor						X		X		X		X	
			5. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C. brinda un correcto servicio de transporte						X		X		X		X	
			6. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C. brinda un servicio currier.						X		X		X		X	
			7. Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado						X		X		X		X	
	Precio	Pago asignado a la obtención de	8. Cree usted que los precios que ofrece la empresa EISEGMI S.A.C. son						X		X		X		X	

	un buen servicio	asequibles en comparación con otras empresas de currier.																
		9. El comportamiento de los empleados de la empresa EISEGMI S.A.C. ¿le inspira confianza.						X		X		X		X				
Seguridad	Conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar fe y confianza	10. Los colaboradores de la empresa EISEGMI S.A.C. , tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.						X		X		X		X				



Mg. Miguel Elias Pinglo Bazán
DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: satisfacción del cliente

OBJETIVO:

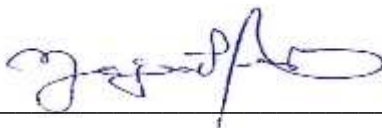
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: gestión administrativa

VARIABLES	DIMENSIONE	INDICADORE	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 Totalmente de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indiferente	4 En desacuerdo	5 Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Planeación	1. Cree usted que las actividades que realiza la empresa EISEGMI S.A.C han sido planeadas						X		X		X		X		

			2. Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones						X		X		X		X		
		Toma de decisiones	3. Según su experiencia. ¿ En la empresa EISEGMI S.A.C se tienen bien definidos los planes de trabajo de los colaboradores que le brindan el servicio que requiere?						X		X		X		X		
	Organización	Clima institucional	4. Conoce usted la misión y visión de la en la empresa EISEGMI S.A.C						X		X		X		X		
			5. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C cuenta con un Manual de Organización y Funciones para cada colaborador						X		X		X		X		

		desempeño	6. En la empresa EISEGMI S.A.C están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades							X		X		X		X	
	Control	Relaciones	7. Piensa usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe una buena relación entre el gerente y el personal							X		X		X		X	
			8. Según su experiencia con la empresa EISEGMI S.A.C. ¿cree que cuenta con un personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores?							X		X		X		X	
			Comunicación	9. Según su experiencia ¿En la empresa EISEGMI SA.C se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa?							X		X		X		X
	Dirección	Toma de decisiones	10. Según su experiencia. ¿En la empresa EISEGMI							X		X		X		X	

			S.A.C, ¿se controla el tiempo de atención por usuario?														
			11. En la empresa EISEGMI S.A.C, se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata					X		X		X		X			
		Atención	12. Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio					X		X		X		X			



Mg. Hugo Manuel Cervantes
Mendoza DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: gestión administrativa

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: satisfacción del cliente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opciones de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		

									SI	N	S	N	SI	N	SI	N	
										O	I	O		O		O	
Satisfacción del cliente	Servicio	Acciones, procesos y ejecuciones que la empresa brinda	1. Considera adecuado el trato que le brinda los colaboradores que laboran en transportes EISEGMI S.A.C.						X		X		X		X		
			2. Siente Ud. que la empresa busca siempre satisfacer sus necesidades con el servicio prestado						X		X		X		X		
			3. Siente Ud. que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho							X		X		X		X	

			4. En comparación con otras alternativas de servicios de currier el servicio que le ofrece EISEGMI S.A.C. es mejor						X		X		X		
			5. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C. brinda un correcto servicio de currier						X		X		X		
			6. La empresa EISEGMI S.A.C. brinda un servicio personalizado a sus clientes						X		X		X		
			7. Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado						X		X		X		

	Precio	Pago asignado a la obtención de un buen servicio	8. Cree usted que los precios que ofrece la empresa EISEGMI S.A.C. son asequibles en comparación con otras empresas de currier						X			X		X			
			9. El comportamiento de los empleados de la empresa EISEGMI S.A.C. ¿le inspira confianza						X			X		X		X	
	Seguridad	Conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad	10. Los colaboradores de la empresa EISEGMI S.A.C. , tiene los conocimientos necesarios para						X		X		X		X		

		que tenga para generar fe y confianza	contestar a sus preguntas															
--	--	---------------------------------------	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: satisfacción del cliente

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: gestión administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 Totalmente de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indiferente	4 En desacuerdo	5 Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Planeación	1. Considera usted que las actividades que realiza la empresa EISEGMI S.A.C han sido planeadas						X		X		X		X		

		2. Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones							x		x			x			
	Toma de decisiones	3. Según su experiencia. ¿ En la empresa EISEGMI S.A.C se tienen bien definidos los planes de trabajo de los colaboradores que le brindan el servicio que requiere?							x		x			x			
	Organización	Clima institucional	4. Conoce usted la misión y visión de la en la empresa EISEGMI S.A.C							x		x			x		

			5. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C cuenta con un Manual de Organización y Funciones para cada colaborador							x		x			x		x	
		desempeño	6. En la empresa EISEGMI S.A.C están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades							x		x			x		x	
	Control	Relaciones	7. Piensa usted que en la empresa EISEGMI S.A.C existe una buena relación entre el gerente y el personal							x		x			x		x	
			8. Según su experiencia con la empresa EISEGMI								x		x			x		x

			S.A.C. ¿cree que cuenta con un personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores?												
		Comunicación	9. Según su experiencia; En la empresa EISEGMI S.A.C se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa?					X		X		X		X	
	Dirección	Toma de decisiones	10. Según su experiencia. ¿En la empresa EISEGMI S.A.C, se controla el					X		X		X		X	

			tiempo de atención por usuario?															
			11. En la empresa EISEGMI S.A.C, se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata						X		X		X		X			
		Atención	12. Cree usted que en la empresa EISEGMI S.A.C se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio						X		X		X		X			



Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: gestión administrativa

OBJETIVO:


DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO_____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO_____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C en Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: satisfacción del cliente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del cliente	Servicio	Acciones, procesos y ejecuciones que la empresa brinda	1. Considera adecuado el trato que le brinda los colaboradores que laboran en transportes EISEGMI S.A.C.						X		X		X		X		
			2. Siente Ud. que la empresa busca siempre satisfacer sus necesidades con el servicio prestado						X		X		X		X		

			3. Siente Ud. que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho						X		X		X		X	
			4. En comparación con otras alternativas de servicios de transporte el servicio que le ofrece EISEGMI S.A.C. es mejor						X		X		X		X	
			5. Cree usted que la empresa EISEGMI S.A.C. brinda un correcto servicio de currier						X		X		X		X	
			6. La empresa EISEGMI S.A.C. brinda un servicio personalizado a sus clientes						X		X		X		X	
			7. Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado						X		X		X		X	
	Precio	Pago asignado a la obtención de	8. Cree usted que los precios que ofrece la empresa EISEGMI S.A.C. son						X		X		X		X	

	un buen servicio	asequibles en comparación con otras empresas de currier															
		9. El comportamiento de los empleados de la empresa EISEGMI S.A.C. ¿le inspira confianza						X		X		X		X			
Seguridad	Conocimiento y la actitud de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar fe y confianza	10. Los colaboradores de la empresa EISEGMI S.A.C. , tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas						X		X		X		X			



Ms Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: satisfacción del cliente

OBJETIVO:

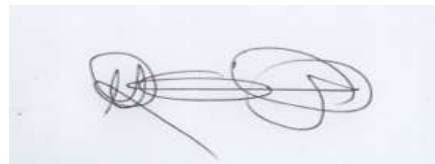
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO_____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO_____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 07: Carta de autorización

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20600781058
EISEGMI S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	Wilfredo Paytan Peñares
Nombres y Apellidos	DNI:
Wilfredo Paytan Peñares	40630048

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Administración de Empresas	
Autor:	DNI:
Sheyla Anajely Castillo Layza	72372143
Evelyn Juarez Rodriguez	76427302

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Trujillo, 26 de abril del 2022


Firma: Wilfredo Paytan Peñares
EISEGMI S.A.C.
Gerente General
(Titular o Representante legal de la Institución)

(1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 09: Cálculos de la confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad de la gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	12

En la tabla se muestra el coeficiente alfa de Cronbach total del segundo cuestionario que fue 0.809 lo cual es superior al mínimo aceptable de 0.7. Los elementos que se muestran en la tabla representan la cantidad de preguntas consideradas en el instrumento.

Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción de los clientes

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,804	10

En la tabla se muestra el coeficiente alfa de Cronbach total del segundo cuestionario que fue 0.804 lo cual es superior al mínimo aceptable de 0.7. Los elementos que se muestran en la tabla representan la cantidad de preguntas consideradas en el instrumento.

ANEXO 10: Prueba de normalidad de datos con Kolmogórov-Smirnov

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION_ADMINISTRATIVA	0,422	85	0,000	0,669	85	0,000
SATISFACCION_DEL_CLIENTE	0,348	85	0,000	0,795	85	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los clientes de la empresa EISEGMI S.A.C. en Trujillo, 2022", cuyos autores son CASTILLO LAYZA SHEYLA ANAJELY, JUAREZ RODRIGUEZ EVELYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12- 2022 11:44:53

Código documento Trilce: TRI - 0456050