



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ALUMNOS
DEL SENATI, LIMA - 2017

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

VERONICA SARA CHATE PALACIOS
ORCID: 0009-0004-2028-0828

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ
ORCID: 0000-0001-5192-3161

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Chate Palacios, V. S. (2023). *Procesos administrativos y atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Veronica Sara Chate Palacios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77660601
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-2028-0828
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ademar Vargas Díaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45476251
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5192-3161
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Karlo Piero Calle Gonzales
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10808709
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Ademar Vargas Díaz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45476251
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Procesos administrativos y atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG como presidente, el MAG. KARLO PIERO CALLE GONZALES como secretario y el LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ALUMNOS
DEL SENATI, LIMA - 2017

Presentado por la bachiller:

VERONICA SARA CHATE PALACIOS

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **DIECISÉIS (16)**.

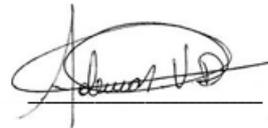
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 13 de diciembre del 2018.



PRESIDENTE
MAG. JORGE ALONSO
RAMOS CHANG



SECRETARIO
MAG. KARLO PIERO CALLE
GONZALES



VOCAL
LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

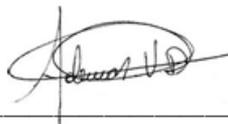
Yo ADEMAR VARGAS DÍAZ docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ALUMNOS
DEL SENATI, LIMA - 2017

De la bachiller Veronica Sara Chate Palacios, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó 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 Autónoma del Perú.

Lima, 27 de febrero de 2024



Ademar Vargas Díaz
45476251



DEDICATORIA

A mi padre por darme su apoyo para lograr mis metas, a mi hijo Santiago que es mi motivo y motor para seguir de pie y a mi madre que siempre estuvo y estará a mi lado apoyándome en cada decisión que tome, siempre será mi guía desde el cielo, es para ustedes mi dedicación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser quien está forjando mi camino, por ayudarme a aprender de mis errores, y guiar mi destino. A mi familia que han dedicado tiempo en enseñarme nuevas cosas y a darme oportunidades para desempeñarme como persona, que han aportado demasiado a mi vida. A mi padre que, con su ayuda y esfuerzo, mis hermanos y yo hemos logrado muchas metas. A mi hijo Santiago, mi tesoro, mi gran motivación, mi fuerza ante las adversidades, mi impulso para superarme. Finalmente, a mi madre que ha estado a mi lado apoyándome en situaciones difíciles a pesar de que a veces teníamos ciertas diferencias, siempre has estado a mi lado para darme esas fuerzas de salir adelante y no rendirme y ahora más que nunca que me cuidas y guías desde el cielo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	35
2.2 Población, muestra y muestreo.....	35
2.3 Hipótesis	36
2.4 Variables y operacionalización.....	36
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.6 Procedimientos.....	43
2.7 Análisis de datos.....	44
2.8 Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS	45
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	62
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Planeación en los tres niveles de la empresa
Tabla 2	Población de estudio
Tabla 3	Operacionalización de los procesos administrativos
Tabla 4	Operacionalización de la atención al cliente
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario procesos administrativos
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad de la variable procesos administrativos
Tabla 7	Resultados de validación del cuestionario atención al cliente
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad de la variable atención al cliente
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los estudiantes sobre el nivel de los procesos administrativos
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los estudiantes sobre el nivel de atención al cliente
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión planeación
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión organización
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión dirección
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión control
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión servicio
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión calidad de servicio
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de procesos administrativos y atención al cliente
Tabla 18	Pruebas de normalidad de las variables procesos administrativos y atención al cliente
Tabla 19	Descripción de correlaciones entre los procesos administrativos y la atención al cliente
Tabla 20	Descripción de las correlaciones entre la planeación y la atención al cliente

- Tabla 21 Descripción de las correlaciones entre la organización y la atención al cliente
- Tabla 22 Descripción de las correlaciones entre la dimensión dirección y la atención al cliente
- Tabla 23 Descripción de las correlaciones entre la dimensión control y la atención al cliente

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 El proceso administrativo
- Figura 2 La función de organizar en el proceso administrativo
- Figura 3 La función de dirección en el proceso administrativo
- Figura 4 La función de controlar en el proceso administrativo
- Figura 5 Distribución porcentual según niveles de la variable procesos administrativos
- Figura 6 Distribución porcentual según niveles de la variable atención al cliente
- Figura 7 Distribución porcentual según niveles de la dimensión planeación
- Figura 8 Distribución porcentual según niveles de la dimensión organización
- Figura 9 Distribución porcentual según niveles de la dimensión dirección
- Figura 10 Distribución porcentual según niveles de la dimensión control
- Figura 11 Distribución porcentual según niveles de la dimensión servicio
- Figura 12 Distribución porcentual según niveles de la dimensión calidad de servicio
- Figura 13 Distribución de porcentajes según percepción de los procesos administrativos y la atención al cliente
- Figura 14 Dispersión de puntuaciones entre las variables procesos administrativos y atención al cliente

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ALUMNOS DEL SENATI, LIMA - 2017

VERÓNICA SARA CHATE PALACIOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo del estudio consistió en establecer la relación entre los procesos administrativos y la atención del cliente en los alumnos del Senati, Lima 2017. La investigación es de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, siendo desarrollada en una muestra de 50 alumnos de la institución. El instrumento utilizado para la recolección de datos y medición de las variables han sido dos encuestas que pasaron por procesos de validez de contenido mediante juicio de expertos y confiabilidad mediante el estadígrafo alfa de Cronbach. El análisis de confiabilidad desarrollado mediante el estadígrafo alfa de Cronbach indica un valor de 0.868 para el cuestionario de procesos administrativos y 0.891 para el cuestionario de atención al cliente. Por otro lado, los resultados alcanzados en el estudio demuestran que los procesos administrativos y la atención al cliente presentan un nivel de asociación alto, demostrado con la prueba de correlación inferencial R de Pearson de 0.818 y un nivel de significación del 0.000. Este resultado permitió concluir que en la medida que la institución mejore significativamente sus procesos administrativos, entonces, mejora de forma importante la atención que prestan a sus clientes, siendo en este caso los estudiantes de dicha institución.

Palabras clave: procesos administrativos, eficacia, atención

**ADMINISTRATIVE PROCESSES AND CUSTOMER SERVICE IN SENATI
STUDENTS, LIMA - 2017**

VERÓNICA SARA CHATE PALACIOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between administrative processes and customer service in the students of Senati, Lima 2017. The research is basic, correlational level and non-experimental design, being developed in a sample of 50 students from the institution. The instrument used to collect data and measure the variables were two surveys that went through content validity processes through expert judgment and reliability through Cronbach's alpha statistician. The reliability analysis developed using Cronbach's alpha statistic indicates a value of 0.868 for the administrative processes questionnaire and 0.891 for the customer service questionnaire. On the other hand, the results achieved in the study demonstrate that administrative processes and customer service present a high level of association, demonstrated with the Pearson R inferential correlation test of 0.818 and a significance level of 0.000. This result allowed us to conclude that to the extent that the institution significantly improves its administrative processes, then it significantly improves the attention it provides to its clients, in this case being the students of said institution.

Keywords: administrative processes, effectiveness, attention

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

En toda empresa siempre tiene sus debilidades al manejar la atención al cliente, las cuales siempre las razones son los procesos que toman mediante si tienen un buen sistema para el uso tecnológico o si las capacitaciones al personal son suficientes, todo esto nos va a conllevar a que las personas atendidas tengan un buen concepto de la empresa.

Esta investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer las debilidades que presenta el área de atención al cliente de Senati, ya que el objetivo general es buscar la relación que tiene aplicar los procesos administrativos para proponer alternativas que busquen mejorar la atención al cliente.

Tschohl (2008) indica que:

La mayoría de las empresas no comprenden que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es vender puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más. Las compras realizadas por clientes reales, quienes recurren una y otra vez a una organización porque están satisfechos con los servicios recibidos, representan 65% del volumen promedio de una empresa. (p. 1)

Los indicios en este estudio indican que en la institución de Senati, el área de la atención al cliente no cuenta con un adecuado ambiente para fortalecer la calidad de los servicios prestados. Considerando esta deficiencia se busca la mejora continua del desempeño laboral de los colaboradores, formando y aplicando estrategias institucionales, como confirmación por su labor desempeñada, desarrollar campañas de metas, propiciando de esta manera un desempeño laboral eficiente y eficaz; de tal forma que ellos se sientan cada vez más comprometidos con la institución.

Las informaciones consignadas en esta investigación se han organizado por capítulos. En el capítulo I, se desarrolló aspectos que corresponden a la introducción

tales como el problema de investigación, la descripción de la realidad problemática en el ámbito internacional, América Latina y en nuestro país también se detalló el problema general y los problemas específicos ante la relación que existe entre los procesos administrativos y la atención al cliente, el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación realizada, la justificación de la investigación y las limitaciones que se presentan en el desarrollo de la misma. Posteriormente, se desarrollaron los antecedentes del estudio a nivel internacional y nacional, asimismo, se desarrollaron las bases teóricas de las variables procesos administrativo y la atención al cliente y las definiciones conceptuales de la terminología empleada en cada variable. Luego en el capítulo II, se desarrolló la metodología que comprende al tipo y diseño de investigación siendo una investigación del tipo no experimental donde se encontró la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente, el diseño de la investigación fue correlacional por las características de las variables, también se realizó una población y muestra en el presente estudio, la hipótesis general y específicas, operacionalización de variables, métodos y técnicas de investigación realizando un método cuantitativo y realizado con la técnica de la encuesta, representación de los instrumentos utilizado y estudios estadísticos e interpretación de los datos. En el capítulo III, se presentaron los resultados que comprende el análisis de confiabilidad de los cuestionarios mediante la prueba alfa de Cronbach, asimismo, se desarrollaron los resultados descriptivos de las variables como de sus dimensiones, luego se realizaron las pruebas de hipótesis tanto general como específicas. En el capítulo IV, se desarrolló las discusiones de los resultados comprando los resultados obtenidos con los evidenciados en los antecedentes. En el capítulo V, se desarrollaron las conclusiones que se obtuvieron dando por válidos los objetivos del estudio. Finalmente, en el capítulo VI, se desarrollaron las

recomendaciones que buscan mejorar los procesos administrativos y la atención al cliente dentro de la institución sujeta de investigación.

En el entorno internacional de las sociedades del sector privado, las organizaciones en el mundo se ven enfrentadas a los cambios permanentes del ambiente educativo y una demanda de personas que va en aumento y que desean pertenecer a nuevos escenarios, obligando así a que estas empresas actualicen y busquen una mayor eficiencia de gestión y aumento de niveles de calidad. En este contexto, la calidad se ha convertido en un tema sumamente importante para el crecimiento y competitividad de toda organización.

Por otro lado en América Latina la gestión de procesos o procesos administrativos aprueba examinar con referencias, las actividades de las organizaciones y así analizar con detalle las actividades que se cumplen en la organización, con el fin de optimizar la calidad de resultados en lo que es la atención y demás hacia las demás personas, es de utilidad detectar las necesidades de mejorar, desde un enfoque de procesos que se determina las obligaciones de trabajo de cada proceso para así llevar una adecuada distribución de trabajo en el personal.

En nuestro país las empresas suelen mencionar que el cliente es lo primero, pero al momento de verificar en lo que es la atención al cliente se ve que eso es erróneo debido a demasiadas quejas, sugerencias que se dan en redes sociales, ya que la manera en clasificar la atención al cliente en una empresa suele ser siempre clasificada primero en redes sociales, la cual se pone en bandeja de todo y esto conlleva a que las personas califiquen a la empresa como ineficiente en su atención, siendo esto algo fatal para la organización ya que en el rubro de educación como es la empresa a la que se está investigando, depende mucho de los usuarios interesadas en tomar a esta institución como parte de su formación profesional.

La causa mayor en los resultados deficientes en atención, se basa en que sus trabajadores que orientan a los usuarios para su elección de formación profesional, tienden a tener un mayor estrés debido a que el trabajo que se le imparte es rutinario, siempre tiene que tratar con personas e inclusive manejar las situaciones de irritación por parte del usuario, son pocas veces en las que se les incentiva al personal, otro factor es la falta de motivación no siempre se le recompensa al trabajador por los trabajos logrados o superados inclusive, conllevando esto a que el trabajador haga sus funciones deficientemente. Todo esto depende mucho del entorno que se les brinda a los trabajadores.

La empresa que se estudió en la investigación fue Senati, organización dedicada a la educación técnica profesional y de las cuales en los procesos administrativos y la atención al cliente carece de entorno estable y rápida atención, a causa del estrés de los trabajadores, la atención hacia los usuarios es precaria en sentido que no se llevan una información detallada con respecto a la institución, a causa de que no se capacita adecuadamente al personal que brinda esa información.

Esto es porque no se facilita un buen servicio de atención al cliente ya que los favores que conseguirá la empresa serán vistos en el aumento de las ventas y de las utilidades a futuro, en el posicionamiento de la marca, en la identificación de nuevas oportunidades de clientes, en la minimización de conflictos, en el conocimiento y buen nombre de la empresa a nivel general, por la correlación directa que tendrá con cada cliente y la fidelización que se logrará a través de estos conocimientos. Las consecuencias en este caso podrían acabar con una mala reputación por la falta de información, la cual son personas jóvenes no capacitadas en el trabajo de atención al cliente y que no siempre conocen aún el ámbito y el entorno de la Senati, eso puede conllevar a quejas de los estudiantes.

Este análisis de la problemática permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017? Asimismo, los problemas específicos que se consigna en este estudio son: ¿Qué relación existe entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017?, ¿Qué relación existe entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017?, ¿Qué relación existe entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017? y ¿Qué relación existe entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017?

Esta investigación es importante porque el perfeccionamiento y calidad de una organización aparece a partir de la decadencia de los procesos administrativos, esto era ocasionado por la inadecuada atención al cliente. En este sentido, es importante mencionar que para competir en un mercado que pertenece a un mundo globalizado se requiere de una dinámica de procesos y de condiciones óptimas que permitan el desarrollo de las funciones de una organización.

Esta investigación se justifica desde un aspecto teórico, porque proyecta llenar un vacío en cuanto al conocimiento que las empresas le dan a las gestiones de sus procesos administrativos y la atención al cliente; sin embargo, no se ve mucho detalle sobre la importancia de dar un buen servicio, la idea es alcanzar información que utilice para identificar áreas de oportunidad y plantear medidas que proporcionen desarrollar una mejora continua en esta área de trabajo. En este estudio se utilizaron dos autores referentes como es el caso de Chiavenato (2011) para los procesos administrativos y Tigani (2006) para la atención al cliente. Desde la perspectiva práctica, la investigación pretende brindar aportes mediante datos empíricos que permitan tener un eficiente resultado a lo investigado y así administrar el uso también

de tecnologías como la utilización de nuevos programas, para dar detalle de como otorgar un buen servicio planteando nuevas estrategias para una eficaz atención. Se aguarda una expectativa que a partir de este estudio se alcancen datos que permitan analizar las razones si se cumple o no un eficiente trabajo, para así poder implementar con la información obtenida medidas de desarrollo para una mejora continua en esta área. Desde la perspectiva metodológica, la investigación contribuye con la estandarización de dos instrumentos de medición.

El objetivo general que pretende alcanzar la investigación consiste en establecer la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017. Asimismo, los objetivos específicos consisten en: Establecer la relación entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima – 2017, establecer la relación entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima – 2017, establecer la relación entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima – 2017 y establecer la relación entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Por otro lado, es importante explicar que no se presentaron limitaciones importantes que hayan dificultado el desarrollo de la investigación y las que se presentaron fueron absueltas por el asesor y la predisposición de la investigadora.

Los antecedentes de estudio que se revisaron en el ámbito internacional son los desarrollados por Chalela et al. (2016) en su investigación *Percepciones estudiantiles acerca del uso de nuevas tecnologías en instituciones de educación superior en Medellín*, refieren que, el objetivo de esta investigación es analizar las percepciones de los estudiantes acerca de los factores que inciden en los instrumentos que se aplican en la virtualidad de aprendizaje. Este estudio presenta

un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, asimismo, se consideró una muestra de 1032 estudiantes. Las conclusiones más importantes son:

La educación virtual ha crecido en los últimos años de manera exponencial en el mundo, y Colombia no ha sido la excepción. La aparición de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, el incremento de la velocidad en los tiempos de transacciones e intercambios, la gestión del conocimiento, entre otras condiciones, han incidido para que las instituciones de educación superior promuevan estrategias de masificación, flexibilización y modernización de un proceso formativo (...). Se observaron buenos resultados y nuevos retos para fortalecer la utilidad del E-learning respecto de herramientas tradicionales permitiendo que identifiquen de forma más directa las ventajas del uso de herramientas virtuales de aprendizaje para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Lo anterior muestra que la población estudiantil manifiesta gran interés en recibir una formación que integre el aprendizaje de instrumentos informáticos como una competencia profesional con el mismo valor de otros saberes que se aprenden de forma regular. El instrumento de apoyo para la realización de trabajos y actividades curriculares y extracurriculares, permiten a los estudiantes sentirse más eficaces en cuanto al cumplimiento de las actividades propuestas al nivel individual (...). En este sentido, es importante que las nuevas demandas académicas consideren patrones que pautan un enfoque moderno de la educación, ya que, el autoaprendizaje y la autonomía son dos condiciones que motivan al estudiante y, por ende, inciden en su comportamiento. (p. 159)

Rojas (2015) en su investigación *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios*

entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado, refiere que el objetivo de esta investigación propone que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios de la municipalidad; asimismo, el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción del usuario. Este estudio se desarrolló en una muestra de 340 personas, siendo de nivel descriptivo. Sus principales conclusiones son:

En cuanto a los resultados, se vio que el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la satisfacción (factor humano y factor espacios físicos). De la misma forma, se establecieron criterios para la elaboración de una estrategia orientada a mejorar la imagen corporativa del municipio la que, en términos descriptivos, resultó ser no tan bien evaluada. Con todo lo mencionado, es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que de concretarse sería agradecido por la gente (...). De esta manera, el gasto será eficiente en la medida que cada peso invertido tendrá mayor impacto en la satisfacción de los usuarios. Al mismo tiempo, se estableció una primera línea base de evaluación de los servicios, insumo importante para que cada jefatura establezca ciertas medidas a desarrollar para mejorar parte del proceso de atención. Dichos elementos podrían ser el factor web el cual, si bien fue considerado en una primera instancia y removido de esta investigación luego de la falta de respuestas, se tiende a pensar que podría ser un elemento fundamental para todos aquellos que requieren de un servicio rápido por la web. (p. 118)

Ortegón (2015) en su investigación acerca de la *Optimización de sistemas de gestión académica. Una propuesta de gestión, medición y procesamiento de datos en un entorno virtual de aprendizaje para la toma de decisiones en instituciones educativas*, el objetivo de esta investigación fue presentar una serie de cuadros académicos para ambientes virtuales de aprendizaje y la creación de un procedimiento de información que integra dichos indicadores. Este estudio se desarrolló con una población del procedimiento al ser utilizado por cinco educadores, 12 materias y 340 estudiantes generan consecuencias sólidas que permiten que la indagación tenga un buen nivel científico. Las conclusiones fueron:

Descomponer la información académica en indicadores de gran relevancia para estructurar un sistema de información que permita analizar y realizar seguimiento a los estudiantes y elementos académicos, tuvo grandes resultados ya que permitió establecer indicadores de calidad, identificar variables proporcionales y realizar el procesamiento de los datos para la toma de decisiones (...). Al verificar el potencial y ahorro de tiempo en el procesamiento de la información, simplifican los procesos y mejora la gestión académica y administrativa. La utilidad de presentar el procesamiento de la información del sistema en forma gráfica permite identificar fácilmente las relaciones, proposiciones, variables dependientes, variables independientes, parámetros, cifras, etc. La plataforma que se diseñó y desarrollo no busca llegar a ser como un sistema de información en gestión de la educación, está orientada a la identificación, medición y análisis de lo que se encuentra en una materia o en una institución en particular. (p. 95)

González et al. (2014) en su investigación *Pruebas de aceptación orientadas al usuario: contexto ágil para un proyecto de gestión documental*, desarrollado con el

objetivo de proponer la adaptación de un mecanismo ágil, basado en la metodología Scrum, que da una importancia alta a esta fase, de manera que se propone ir abordándola de manera incremental, no dejando la ejecución de dicha fase para el final del desarrollo, ofreciendo así mecanismos de detección precoz de inconsistencias funcionales. Las conclusiones fueron:

Las pruebas de aceptación se realicen de manera independiente del desarrollo del código. Las pruebas se generan desde los requisitos funcionales y por un equipo independiente. En este sentido, esta propuesta sigue los estándares de referencia. Los costos de realización de las pruebas se mantengan dentro de los parámetros que tiene el proyecto. El hecho que las pruebas de aceptación puedan generarse sistemáticamente desde los requisitos con un soporte hace que los costos de tener un equipo independiente de pruebas sean asumibles por el proyecto. Las pruebas de aceptación se van realizando de una manera ágil en la medida que se va produciendo el desarrollo del sprint y cualquier error o incidencia se detecta de manera temprana, pudiendo planificarse su resolución en los siguientes problemas de corto tiempo. (p. 79)

Villalobos (2017) en su investigación sobre *Gestión administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara – Estado Zulia*, desarrollado con el objetivo de proponer un modelo de gestión administrativa basado en la verificación de las vinculaciones que existen en la gestión de procesos que garanticen la operatividad de la institución pública. Asimismo, citó que la operatividad organizativa es un aspecto clave en la gestión de procesos hallándose modalidades desiguales en la estructura organizativa. Este estudio se desarrolló con una muestra de 17 participantes, se puede revelar que el tipo de investigación fue de diseño experimental. Las conclusiones fueron:

Los estudios sobre la gestión administrativa se realizó a partir de las vinculaciones necesarias entre los procesos de planificación, organización, liderazgo y de control necesarios para la operatividad institucional y organizativa pública, en el cual la información se consideró un insumo necesario para cualquier tarea del quehacer diario requiere que sea valorada y usada por cualquier persona, a fin de enfrentar los retos que plantea la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. Las fuentes generadoras de información toman importancia al constituir un conjunto de capacidades que permiten al individuo identificar necesidades, buscar y seleccionar dichas fuentes en función de recopilar, analizar, organizar, aplicar y comunicar dicha información, en tal razón, la misma contribuye en la fundamentación de los procesos de planificación. Las bases jurídicas que se estudiaron resaltan cambios y transformaciones en los procesos de planificación, organización y control en la administración pública la cual se evidencia la carencia de estos elementos en los preceptos constitucionales y legales. En cuanto a la capacidad de liderazgo, la realidad revela que se registran en las unidades administrativas ciertos compromisos políticos, justificado porque son instituciones que estas alineadas con las políticas del gobierno nacional, sin embargo, la capacidad de dirección de los líderes se ve obstaculizada porque existe un procesamiento centralizado y aislado de la información. (p. 96)

Es importante mencionar que se han revisado investigaciones de carácter nacional, como el presentado por Tipián (2017) en su estudio *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del Minjus*, en el cual refiere que el objetivo es buscar el nivel de relación

existente entre las variables de estudio en el ministerio en mención. Este estudio se hizo con una población de 134 personas naturales y con un tipo de investigación exploración básica ya que su propósito es producir teorías y conocimientos y por último manejo de técnica la encuesta. En sus conclusiones se explica que:

Se determina que existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios, asimismo, se determinan la existencia de la relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios. Luego se logra determinar que existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios. Finalmente, se logra el objetivo de determinar la existencia de la relación significativa y positiva entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del ministerio. (p. 93)

En la revisión de las teorías que fundamentan las variables, en ese sentido se explica con sustento teórico los procesos administrativos, en tal sentido, Chiavenato (2001) define la administración como:

Los métodos que permitan realizar actividades adecuadas para obtener mejores resultados (...). Por otra parte, las empresas no son autónomas ni autosuficientes, pues requieren ser gobernadas o, mejor, administradas. Las empresas necesitan directores, gerentes, jefes, supervisores, equipos, etc., en fin, todo un aparato administrativo conformado por personas calificadas que sean capaces de administrarlas de manera apropiada. La estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y

control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo. Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia. (p. 12)

Por otro lado, Córdova (2012) define a la empresa como:

Un sistema, porque cuenta con un conjunto de partes y recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, organizados y relacionados que interactúan entre sí, para producir y/o prestar de bienes o servicios. El proceso administrativo no solamente se lleva en la alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo. (p. 55)

Chiavenato (2001) indica además que los procesos administrativos son:

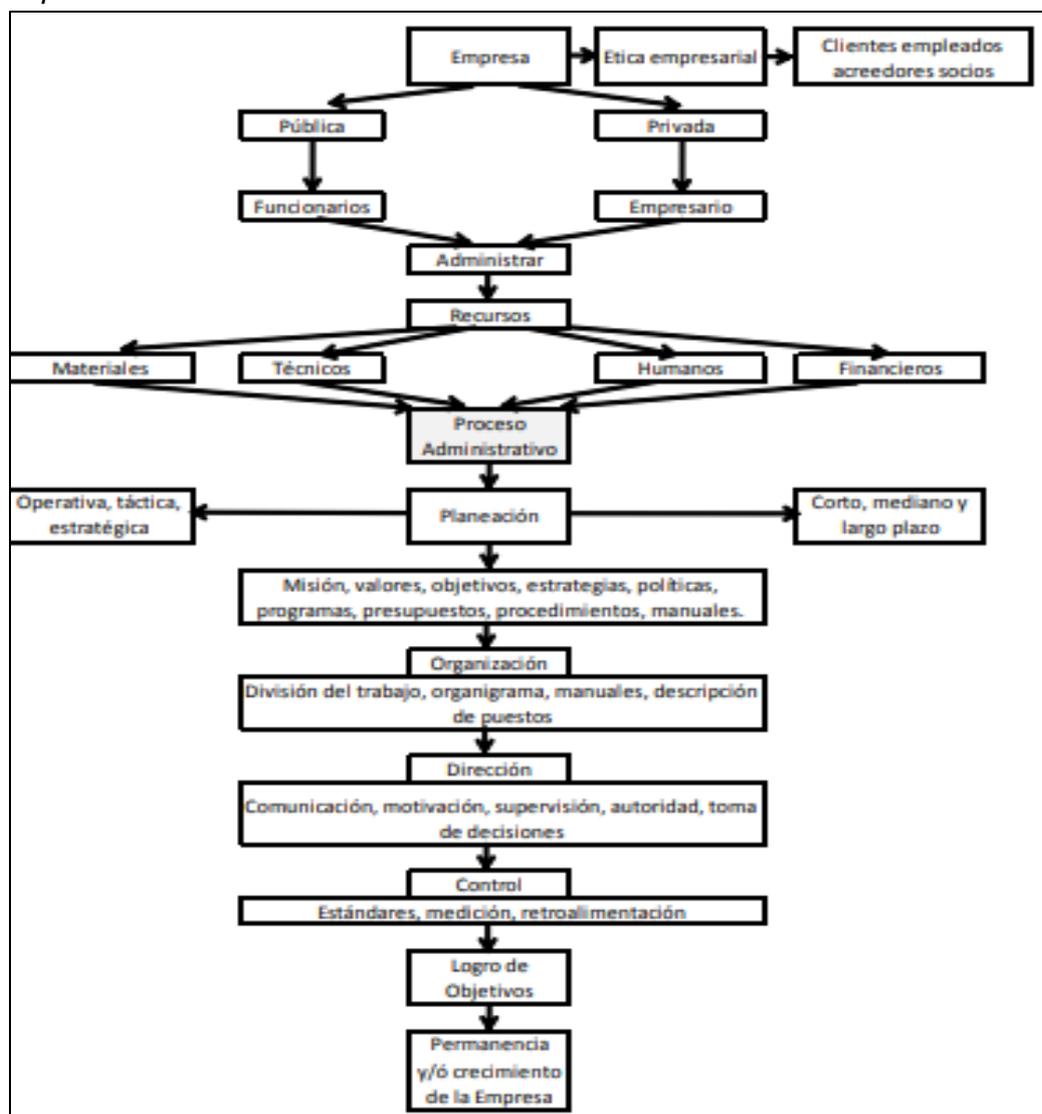
Un medio que permite integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar analizando el ambiente que rodea la empresa, la tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas, debe administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. En la administración de la acción empresarial entra en juego el proceso administrativo para planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa en todos sus niveles de actuación. Cada nivel organizacional debe cumplir un papel en la acción empresarial destinada a poner en marcha la estrategia. (p. 132)

Por otro lado, Córdova (2012) lo define como:

Un conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, es una forma sistemática de hacer las cosas. El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. Las etapas que forman al proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control. (p. 53)

Figura 1

El proceso administrativo



Nota. Córdova, 2012, p. 41.

Las etapas de los procesos en la gestión administrativa son las que se explican a continuación:

En el caso del primer proceso administrativo que es la planeación. Chiavenato (2006) aclara:

Las empresas no improvisan, casi todo se planea con anticipación. La planeación figura como la primera función administrativa por ser la base de las demás. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (p. 143)

Tabla 1

Planeación en los tres niveles de la empresa

Niveles de la empresa	Planeación	Contenido	Tiempo	Amplitud
Institucional	Estratégica	Genérico y sintético	Largo plazo	Macro orientado: enfoca la empresa como totalidad
Intermedio	Táctica	Menos genérico y más detallado	Mediano plazo	Enfoca cada unidad de la empresa o cada conjunto de recursos por separado
Operacional	Operacional	Detallado y analítico	A corto plazo	Micro orientado: enfoca cada tarea u operación por separado.

Nota. Chiavenato, 2006, p. 49.

Respecto a la planificación estratégica, Chiavenato (2006) explica que es la planeación más amplia de la organización, siendo sus características las siguientes:

- Los efectos o consecuencias de este nivel pueden afectar varios años en el desarrollo de la empresa.
- Comprende a la empresa en su totalidad, pues abarca los recursos y las áreas con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales.
- Este nivel lo define la cúpula de la organización, puesto que comprende un plan general que este subordinado al cumplimiento de los demás.

Respecto a la planificación táctica, Chiavenato (2006) explica que es la planeación desarrollada por los departamentos de la empresa, siendo sus características las siguientes:

- Este nivel es proyectado a mediano plazo, es decir, suele ser desarrollada en el período de un año.
- Es comprendida por cada departamento, pues abarca la ejecución de sus recursos específicos con la finalidad de alcanzar los objetivos del departamento.

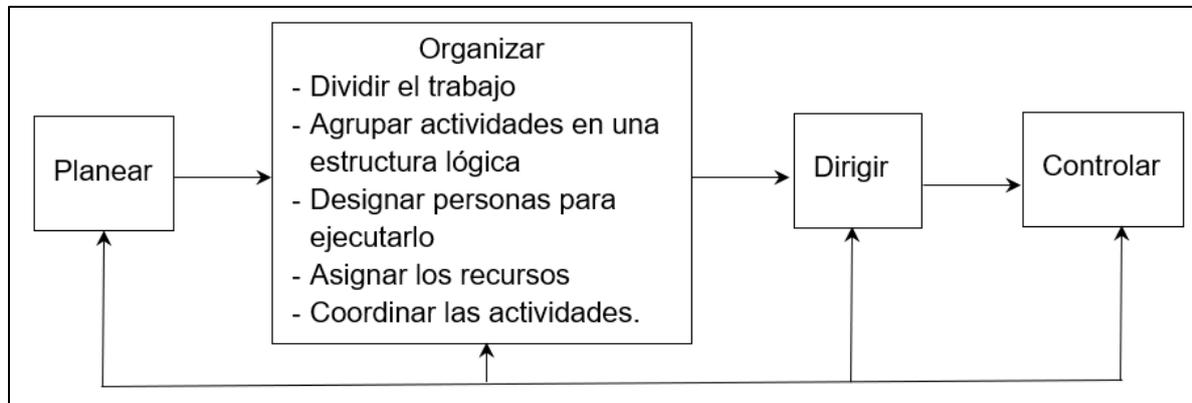
Respecto a la planificación operacional, Chiavenato (2006) explica que es la planeación de cada área o actividad desarrollada, siendo sus características las siguientes:

- Es el nivel de planeación a corto plazo, es decir, para su ejecución en el nivel inmediato.
- Comprende las actividades que se desarrollada en forma separada, pues su finalidad de alcanzar el logro de las metas específicas de cada área.

En el caso del segundo proceso administrativo que es la organización. Chiavenato (2006) aclara que este término puede adoptar varios significados:

Figura 2

La función de organizar en el proceso administrativo



Nota. Chiavenato, 2006, p. 52.

Respecto a la organización como entidad social, Chiavenato (2006) explica que la organización es considerada como un ente social porque está conformada por personas y está orientada por objetivos con la finalidad de generar ganancias o utilidades. En este sentido, se puede mencionar que la organización tiene como finalidad el logro de los objetivos previamente planificados.

Una organización forma, según Chiavenato (2006) se basa en una correcta división del trabajo dividida en órganos y la designación de determinadas personas para el desarrollo de sus actividades. La organización de una empresa está representada en el llamado organigrama y sus manuales de ejecución.

Por otro lado, la organización informal, según Chiavenato (2006) es la que aparece de forma espontánea y natural como iniciativa de las personas de acuerdo con las posiciones que existen en la empresa. Es decir, para esto es importantes las buenas relaciones humanas en los cargos que están designados de tal forma que puedan garantizar la fluidez de la información para el desarrollo de las actividades como para toma de decisiones.

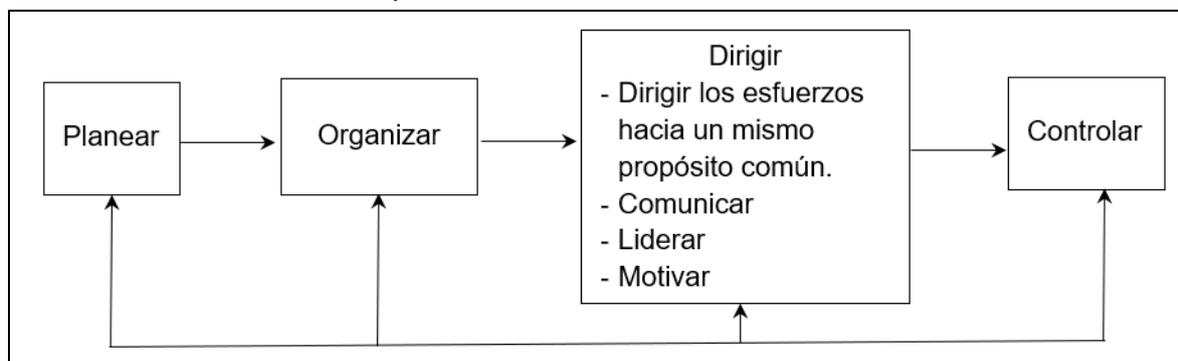
La función administrativa de organización como integrante de los procesos de la empresa, al respecto, Chiavenato (2006) explica: “La organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

En el caso del tercer proceso administrativo que es la dirección, Chiavenato (2006) menciona:

Una vez definida la planeación y establecida la organización, falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas. Este es el papel de la dirección pues su función está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. (p. 149)

Figura 3

La función de dirección en el proceso administrativo



Nota. Chiavenato, 2006, p. 55.

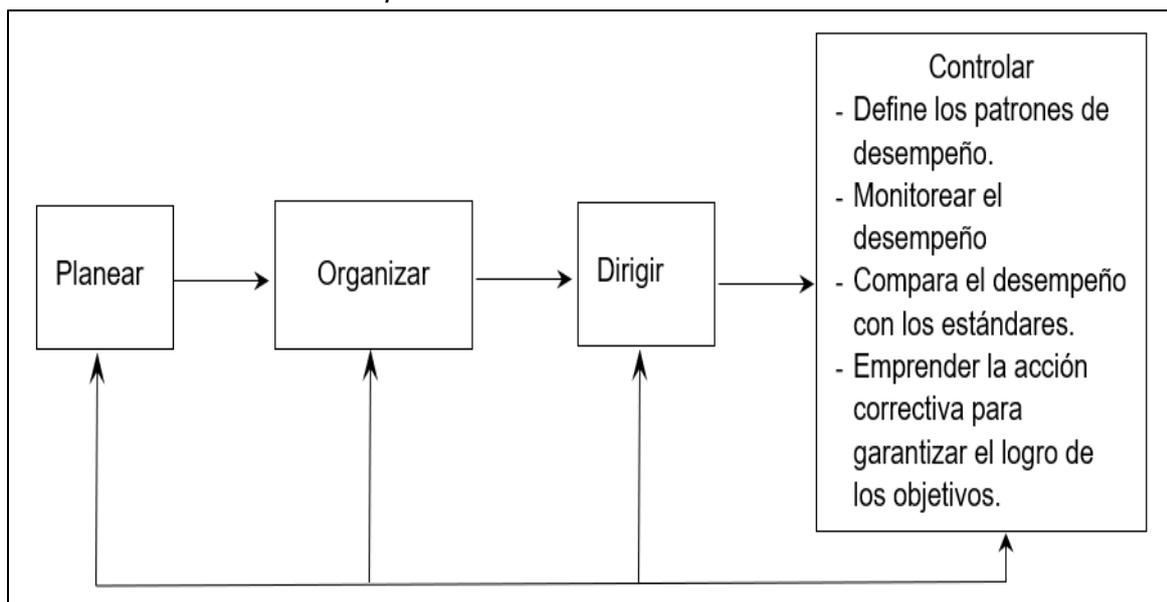
En el caso del cuarto proceso administrativo que es el control, Chiavenato (2006) explica que el control tiene diferentes acepciones. En el caso del control como función restrictiva y coercitiva, Chiavenato (2006) menciona: “El control es negativo y limitante, y muchas veces se interpreta como coerción, restricción, inhibición y manipulación. Es el denominado control social en las organizaciones y en la sociedad para inhibir el individualismo y las libertades de las personas” (p. 150).

En el caso del control como sistema automático de regulación, Chiavenato (2006) menciona: “Es utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo o un sistema en funcionamiento. El control detecta posibles desviaciones o irregularidades e introduce, de modo automático, las regulaciones necesarias para volver a la normalidad” (p. 150)

En el caso del control como función administrativa, Chiavenato (2006) menciona: “Forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, la organización y la dirección” (p. 151).

Figura 4

La función de controlar en el proceso administrativo



Nota. Chiavenato, 2006, p. 60.

Respecto a las bases teóricas de la variable atención al cliente, esta se define según Tigani (2006) como:

Es la percepción de la excelencia en servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo. Una idea equivocada, es pensar que siempre debo aumentar el precio del servicio para aumentar el valor entregado al cliente, pero puedo usar creatividad para que esto no sea así (...). Este paquete de valor es un conjunto de cosas tangibles e intangibles que determinan para el cliente el valor integral recibido (...). El momento de verdad es cada una de las situaciones en las que el servicio es evaluado, aun antes que podamos saberlo (...). Por otro lado, la percepción del cliente es el promedio de todo lo que hacemos bien, regular y mal, el promedio es la mediocridad; salir de la mediocridad, implica una oferta de valor que supere las expectativas del cliente en los momentos de verdad, en sus percepciones tangibles e intangibles. (pp. 11-13)

Respecto a los niveles de la calidad de servicio. Albrecht (1993) los clasifica se acuerdo a las siguientes consideraciones:

Respecto al servicio. Albrecht (1993) menciona que:

El servicio es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador. Esto es lo que alimenta el concepto de cliente interno y aquellas personas que no están sirviendo a los clientes en forma directa, deben servir a los que sí lo hacen. (p. 26)

Respecto a la calidad del servicio, Albrecht (1993) menciona que:

Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. Existen cinco niveles de calidad en el servicio que debemos definir, para encontrar en cuál estamos ubicados individualmente. (p. 26)

Respecto a la presencia y responsabilidad, Albrecht (1993) menciona que:

En este nivel es donde las empresas empiezan a invertir su dinero para dar un mejor servicio. Lamentablemente en la mayoría de los casos su falta de investigación demuestra que invierten en cosas que no mejoran para nada la calidad percibida por el cliente. Las empresas creen que, porque han gastado dinero en tal o cual programa de capacitación, o han agregado tal o cual complemento a su servicio habitual, han mejorado la calidad y esto es absurdo. Nos hace recordar al servicio militar, donde todas las mañanas uno se levanta bien temprano, aunque nunca sabe para qué. (p. 28)

Respecto a los compromisos serios, Albrecht (1993) menciona que:

Un compromiso es una promesa hecha de a dos, por lo tanto, en este nivel las empresas manifiestan su vocación de saber qué es lo que quieren los clientes y se comprometen a dárselo. Una verdadera fidelización empieza a lograrse en este nivel, más allá de nuestros programas de puntaje, viajeros frecuentes, etc. Solo se puede lograr un compromiso serio investigando, preguntando y dando prioridad al concepto de calidad de nuestros clientes, sacrificando nuestros prejuicios y preconceptos. (p. 29)

En el desarrollo de la teoría y su específicamente en su comprensión es importante definir algunos términos los cuales son:

Procesos administrativos. Es una herramienta útil en las organizaciones debido a que se aplican cuatro componentes que son, planeación, organización, dirección y control todo esto conlleva a un logro de objetivos, para llevar a satisfacer necesidades de la misma organización de una manera eficaz y eficiente, el desempeño que se logre obtener al final de cada proceso en con el desempeño que pueda cumplir cada administrador mediante el grado de cada proceso.

Planeación. Este proceso es muy significativo porque nos aprueba poder trazar metas, objetivos a largo plazo, de las cuales todos estos actos se basan en un método o plan. Esta se convierte en un cargo principal del proceso administrativo para la estabilidad de la sociedad.

Organización. Son las acciones de la empresa que se juntan, que convocan para así establecer un departamento, un área, con el fin de establecer autoridades, que a través de una coordinación y una eficiente organización llegan a alcanzar los objetivos que se trazan.

Dirección. Este proceso implica demasiado el desarrollo de actividades colectivas hacia un propósito común que es el capital humano. Para que la dirección sea eficiente y eficaz se tiene que conseguir los objetivos generales de la empresa.

Control. Permite llevar un eficiente manejo de las metas trazadas, en evaluar el desempeño general mediante un plan estratégico, en verificar si los hechos que están ocurriendo en la empresa están acordes a los objetivos que se ha trazado.

Atención al cliente. Es una actividad que el personal de esa área cumple en el momento de relacionarse con el cliente, quizás vendiendo un producto, ofreciendo una gama de productos, información de un servicio etc. Esta es una oportunidad para tener relación con nuestro público, el objetivo es de darle un buen servicio quedando así en el cliente un concepto de la empresa mediante si es eficiente o no. Se utiliza

una muestra de mercadeo para poder darnos un indicador de si la organización es manejada de manera eficiente.

Servicio. Son acciones que se realizan para servir a alguien, las cuales son ejercidas por personas con el objetivo de que estas desempeñen satisfacer a otras personas. En otros casos este servicio también es brindado por empresas de las cuales están en el rubro de servicio.

Calidad de servicio. Es la eficacia en como satisfacer las necesidades del cliente en cuestión, se espera que se satisfaga la necesidad de adquirir un servicio, que sea lo que se está buscando.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación presentada es de nivel correlacional por las particularidades de las variables y el nivel de asociación que pretende medir. Al respecto, Hernández (2010) menciona: “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes” (p. 189).

Asimismo, el diseño de investigación es no experimental, donde se hallará la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en la empresa de Senati, Lima – 2017. En este estudio se va a evidenciar las consecuencias que tienen cada una de las variables a través de los instrumentales de evaluación. Al respecto, Hernández (2010) menciona: “La investigación no experimental se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 149).

2.2. Población, muestra y muestreo

Hernández (2010) indica: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 210). En el caso del estudio, la población estará conformada por 50 alumnos de la carrera de administración industrial del segundo al sexto ciclo de la institución Senati, Lima – 2017.

Tabla 2

Población de estudio

Alumnos	Mujeres	Hombres	Total
Alumnos	30	20	50

Por otro lado, Hernández (2010) sostiene que: “La muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 210). En el caso del estudio, la muestra está conformada por 50 alumnos que forman parte de la población. Asimismo, es importante mencionar que la muestra es de tipo no probabilístico intencional. En ese sentido, Hernández et al. (2003) menciona: “El muestreo no probabilístico permite evaluar y controlar las desviaciones cometidas en las estimaciones de las características de objeto de estudio y, por tanto, realizar proyecciones o conclusiones de los resultados muestrales con respecto a la población total” (p. 154).

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Hipótesis específica

Existe relación entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Existe relación entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Existe relación entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Existe relación entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

2.4. Variables y operacionalización

Definición conceptual de los procesos administrativos

Chiavenato (2001) relata:

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar, analizando el ambiente que rodea la empresa, la tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas, debe administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. (p. 134)

Definición operacional de los procesos administrativos

Los procesos administrativos es una herramienta útil en las organizaciones debido a que se aplican cuatro elementos como la planeación, organización, dirección y control todo esto conlleva a un logro de objetivos, para llevar a satisfacer necesidades de la misma organización de una manera eficaz y eficiente, el desempeño que se logre obtener al final de cada proceso en con el desempeño que pueda cumplir cada administrador mediante el grado de cada proceso. Por ello que se realizará una encuesta de 12 interrogaciones, con 5 tipos de respuesta (escala Likert) para comprobar el nivel de proceso administrativo en base a sus cuatro dimensiones mencionadas; planeación, organización, dirección y control.

Tabla 3*Operacionalización de los procesos administrativos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	- Determinación de objetivos.	1 al 3		Baja: [0 – 8)
	- Asignación de recursos.			Moderada: [9 – 12) Alta: [13 - 16)
Organización	- Planes operacionales	4 al 6		Baja: [0 – 7)
	- Diseño de la estructura.			Moderada: [8 – 11)
	- Cargos, rutinas y procedimientos.			Alta: [12 -15)
Dirección	- Métodos y procesos de trabajo.	7 al 9	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Baja: [0 – 7)
	- Políticas, directrices y conducción del personal.			Moderada: [8 – 11)
	- Gerencia y aplicación de recursos.			Alta: [12 -15)
	- Dirección, supervisión y motivación.			
Control	- Controles globales y evaluación del desempeño empresarial.	10 al 12		Baja: [0 – 7)
	- Controles y evaluación del desempeño departamental.			Moderada: [8 – 12)
	- Controles individuales y evaluación del desempeño individual.			Alta: [13 - 16)

Definición conceptual de la atención al cliente

Tigani (2006) comenta que:

La excelencia en servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción. (p. 13)

Definición operacional de la atención al cliente

Es una actividad que el personal de esa área cumple en el momento de relacionarse con el cliente, quizás vendiendo un producto, ofreciendo una gama de productos, información de un servicio etc. Esta es una oportunidad para tener relación con nuestro público, el objetivo es de darle un buen servicio quedando así en el cliente un concepto de la empresa mediante si es eficiente o no. Se utiliza una muestra de mercadeo para poder darnos un indicador de si la organización es manejada de manera eficiente; es decir, es manejada por políticas institucionales. Por ello que se realiza una encuesta de 11 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala Likert) para establecer el nivel de atención al cliente en base a sus dos dimensiones mencionadas como los servicios y la calidad de servicio.

Tabla 4*Operacionalización de la atención al cliente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Servicios	- Beneficios	1 al 7	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Baja: [0 – 9) Moderada: [10 – 15) Alta: [16 -20)
	- Presencia y responsabilidad	8 al 11	4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Baja: [0 – 16) Moderada: [17 – 25) Alta: [26 - 32)
Calidad de Servicio	- Compromisos serios			

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica manejada en la investigación fue la encuesta, la cual fue elaborada con la finalidad de recoger datos de los alumnos de la carrera de administración industrial de los estudiantes del segundo al sexto ciclo del Instituto Senati.

Por otro lado, los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, uno para medir la variable proceso administrativos que establece de 12 ítems y el otro para medir la atención al cliente, el cual establece de 11 ítems; 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Respecto a la ficha técnica de la prueba que mide los procesos administrativos se considera los siguientes elementos:

- Nombre del instrumento: Encuesta de la variable procesos administrativos.
- Autora: Verónica Sara Chate Palacios.
- Procedencia: Universidad Autónoma del Perú.
- Administración: Individual.
- Duración: 20 minutos.

- **Ámbito de aplicación:** Estudiantes de Senati.

Este cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que tienen los colaboradores respecto a la forma como se viene ejecutando los procesos administrativos dentro de la Institución respecto a sus cuatro procesos. Esta prueba consta de 12 reactivos considerados 3 para cada proceso. Asimismo, la escala de medición de este cuestionario es de Likert comprendido en 5 alternativas. Respecto a su proceso de aplicación, es preciso mencionar que puede aplicarse de forma individual como colectiva teniendo un carácter exclusivo para los estudios de investigación. Por otro lado, la calificación de la prueba consta de una suma de puntajes totales cómo parciales por dimensiones para su correcto análisis.

Estos instrumentos de la investigación son manejados con el fin de medir la relación entre dos variables de estudio, por lo tanto, serán comprometidos a pruebas, ensayos de validez y confiabilidad, que legitime los instrumentos pueden ser utilizados para emplear y hacer valoraciones necesarias para la investigación.

Respecto a la validación de la prueba, Hernández et al. (2003) menciona: “Indica que la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 10). Por otro lado, respecto a la confiabilidad, Hernández et al. (2003) comenta: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 277).

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario procesos administrativos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Diaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable

Respecto a la confiabilidad de la prueba de procesos administrativos fue desarrollado con la escala de alfa de Cronbach.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de la variable procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	12

Como se aprecia en la tabla 6 el instrumento usado para la recolección de datos sobre los procesos administrativos es confiable ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0.868 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70 en conclusión muestra que este instrumento tiene una confiabilidad formidable, aprobando su uso para la recolección de datos.

Por otro lado, respecto a la ficha técnica de la prueba de atención al cliente se considera los siguientes componentes:

- Nombre del instrumento: Encuesta de atención al cliente.
- Autora: Verónica Chate Palacios.
- Procedencia: Universidad Autónoma del Perú.
- Administración: Individual.
- Duración: 20 minutos.
- Ámbito de aplicación: Estudiantes de Senati.

El cuestionario es un instrumento que se utiliza para medir dos dimensiones de la atención al cliente dentro del instituto como son el servicio y la calidad del servicio. La escala fue acomodada a nuestro medio y consta de 11 ítems, de los cuales 7 son para la dimensión servicio y 4 ítems para la dimensión calidad del servicio. Respecto a su forma de calificación se realiza mediante la escala de Likert con 5 alternativas y en el caso de la forma de medición se realiza en concordancia

con la suma total de las puntuaciones brindadas por la muestra, así como de las puntuaciones parciales.

Respecto a la validación de la prueba se utilizaron estadísticos que permitieron precisar la validez de contenido y de razonamiento.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario atención al cliente

Validador	Resultado de aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Diaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable

Respecto al análisis de confiabilidad de la prueba se utilizaron estadísticos que permitieron precisar la consistencia interna de la prueba de atención al cliente.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad de la variable atención al cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	12

Como se muestra en la tabla 8 que el instrumento utilizado para la recolección de datos sobre la atención al cliente es confiable ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0.891 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70 en conclusión indica que este instrumento tiene una confiabilidad considerable, aceptando su uso para la recolección de datos.

2.6. Procedimientos

Esta investigación inició con el análisis del problema relacionada con la deficiente calidad de atención de la institución y que está relacionada con la forma de gestión de los procesos. Luego de ello, se plantearon los problemas y objetivos de investigación, así como la fundamentación de las variables con antecedentes y teorías que justifiquen su desarrollo. Posteriormente, se desarrolló las consideraciones

metodológicas y la construcción de los cuestionarios de recolección de datos, para concluir con el recojo y análisis de datos de las variables como de sus dimensiones, dando por concluido el logro de los objetivos planteados en el estudio.

2.7. Análisis de datos

El análisis planteado en la investigación partió con la clasificación de los datos a almacenar, se realizó una base de datos de las variables de investigación de los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el Programa SPSS. Para verificar el procedimiento de los datos acumulados y demostrar potenciales dificultades en ellos, se evaluó proceder a la producción del análisis exploratorio de datos (EDA - exploratory data analysis). Con este análisis se demostró si los elementos sustanciales (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.,) se cumplen.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se formará los niveles de asociación, asimismo de la contratación de las hipótesis. Los resultados se presentaron en tablas y figuras por variable, luego se reflexionará y se discutirá sobre los resultados por variable, para culminar con las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

2.8. Aspectos éticos

La investigación cumple con información original o debidamente citada de acuerdo con las normas APA y la guía de la universidad. Por otro lado, la redacción de la investigación cumple con los parámetros que exige la universidad. Finalmente, es preciso mencionar que los encuestados tuvieron la predisposición de participar voluntariamente en la investigación.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de los niveles de la variable procesos administrativos

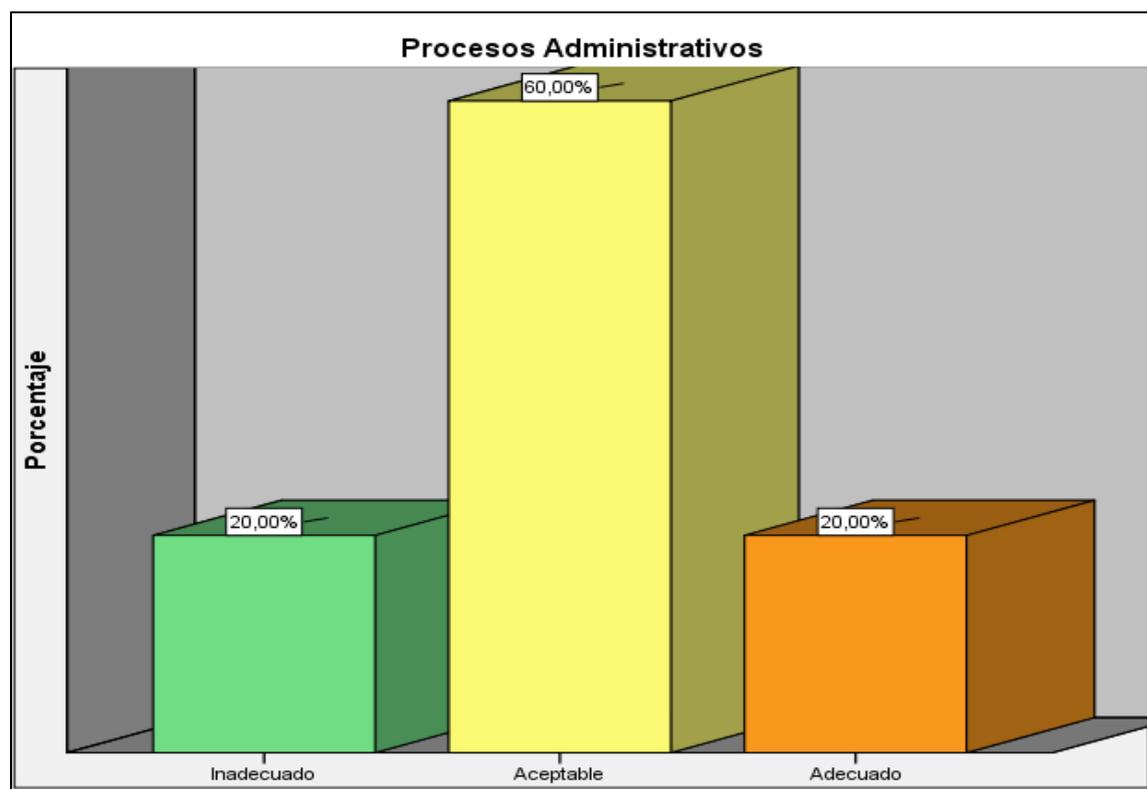
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los estudiantes sobre el nivel de los procesos administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	20,0
Aceptable	30	60,0
Adecuado	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 5

Distribución porcentual según niveles de la variable procesos administrativos



En la presente tabla y figura se observa que 10 alumnos corresponden al 20% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la variable procesos administrativos, a la vez 30 alumnos representados por el 60% de la muestra lo

consideran en un nivel aceptable y finalmente 10 alumnos que representan el 20% de la muestra lo consideran en un nivel adecuado.

Resultados descriptivos de los niveles de la variable atención al cliente

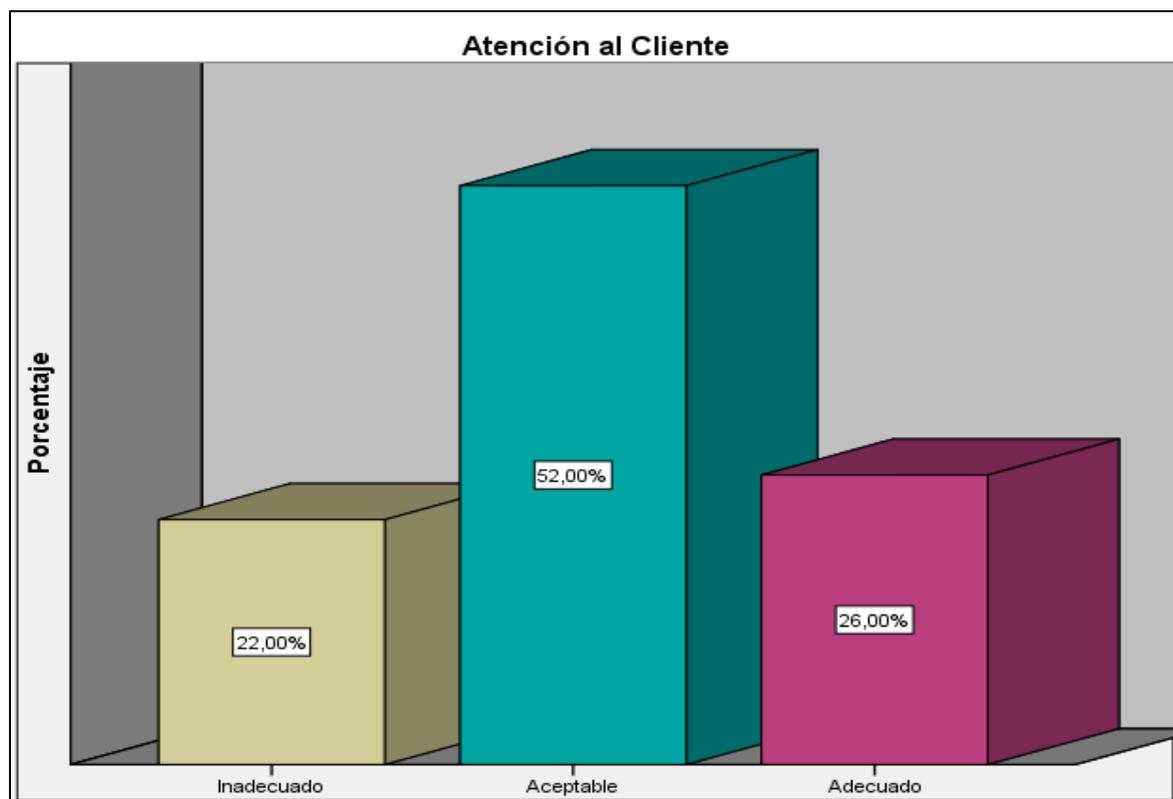
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los estudiantes sobre el nivel de atención al cliente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	22,0
Aceptable	26	52,0
Adecuado	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 6

Distribución porcentual según niveles de la variable atención al cliente



En la presente tabla y figura se observa que 11 alumnos que corresponden al 22% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel Inadecuado a la variable atención al cliente, a la vez 26 alumnos que representan el 52% de la muestra lo

consideran en un nivel aceptable y finalmente 13 alumnos que representan el 26% de lo muestra lo consideran en un nivel adecuado.

3.2. Resultados descriptivos de dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de los procesos administrativos

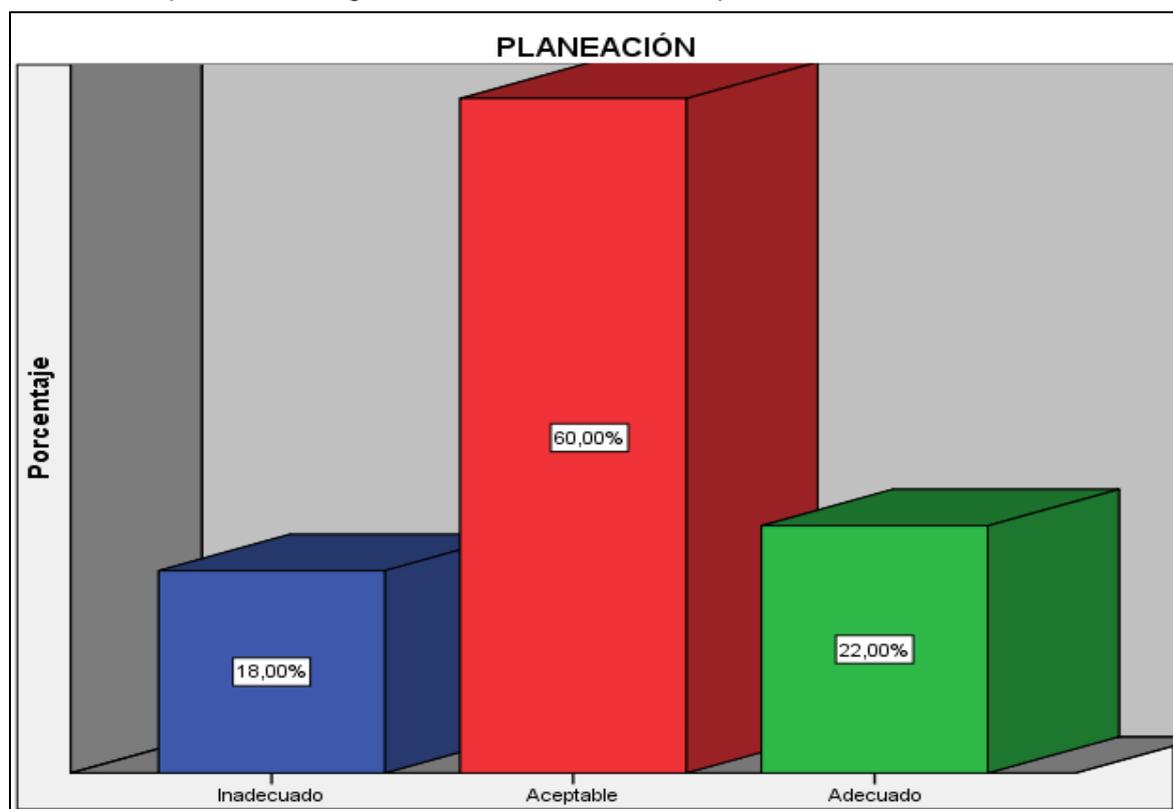
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión planeación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	18,0
Aceptable	30	60,0
Adecuado	11	22,0
Total	50	100,0

Figura 7

Distribución porcentual según niveles de la dimensión planeación



En la presente tabla y figura se observa que 9 alumnos que corresponden al 18% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la dimensión planeación, a la vez 30 alumnos que representan el 60% de la muestra lo consideran

en un nivel aceptable y finalmente 11 alumnos que representan el 20% de lo muestra lo consideran en un nivel adecuado.

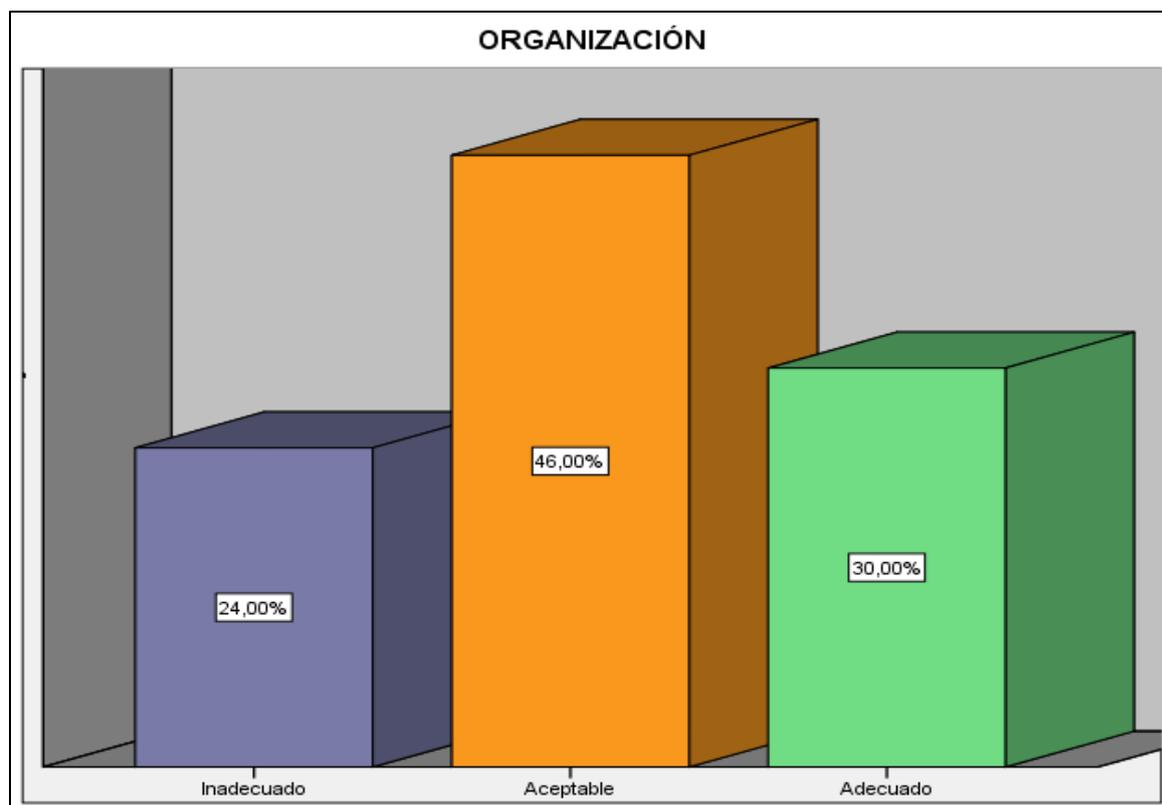
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	24,0
Aceptable	23	46,0
Adecuado	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 8

Distribución porcentual según niveles de la dimensión organización



En la presente tabla y figura se observa que 12 alumnos que corresponden el 24% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la dimensión organización, a la vez 23 alumnos que representan el 46% de la muestra lo consideran en un nivel aceptable y finalmente 15 alumnos que representan el 30% de lo muestra lo consideran en un nivel adecuado.

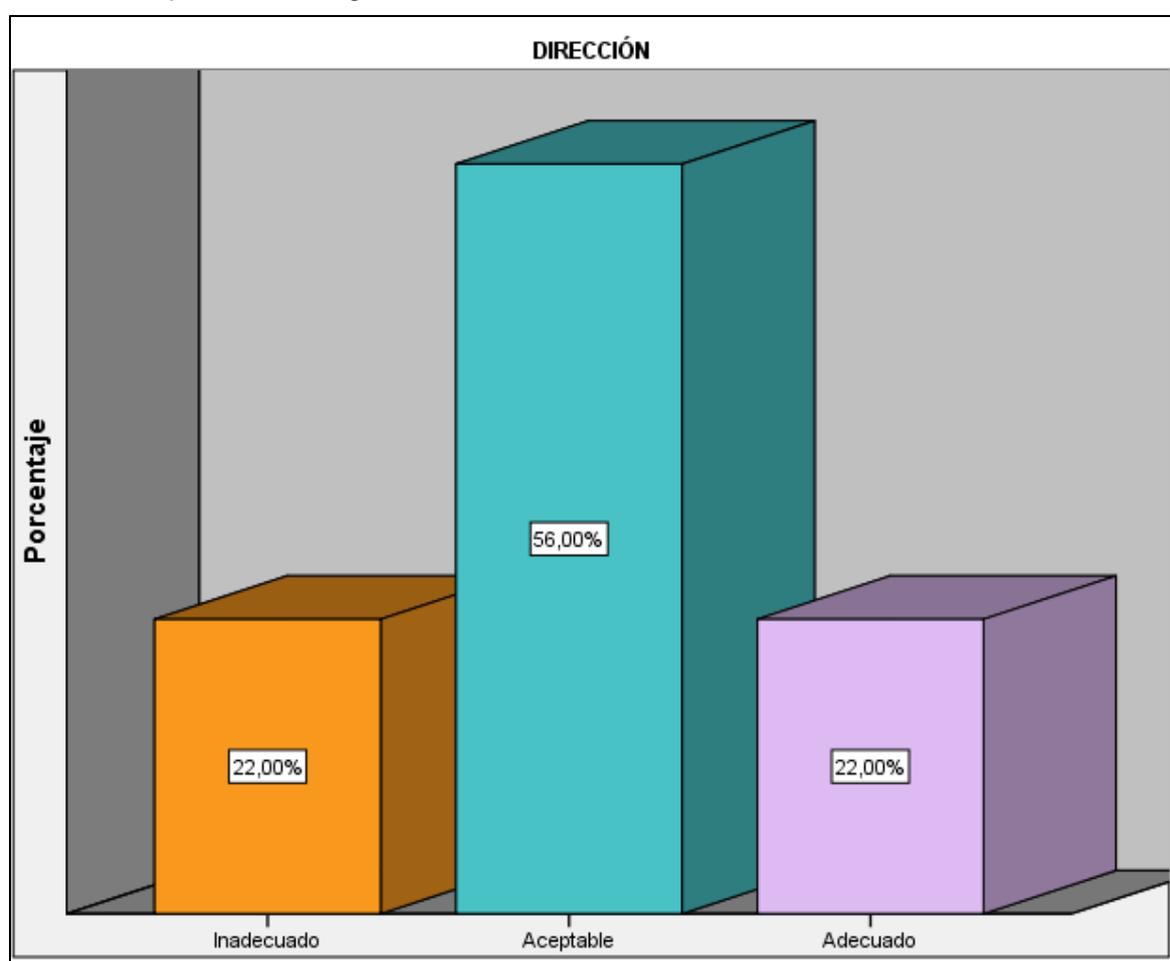
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	22,0
Aceptable	28	56,0
Adecuado	11	22,0
Total	50	100,0

Figura 9

Distribución porcentual según niveles de la dimensión dirección



En la presente tabla y figura se observa que 11 alumnos que corresponden al 22% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la dimensión dirección, a la vez 28 alumnos que representan el 56% de la muestra lo consideran en un nivel aceptable y finalmente 11 alumnos que representan el 22% de lo muestra lo consideran en un nivel adecuado.

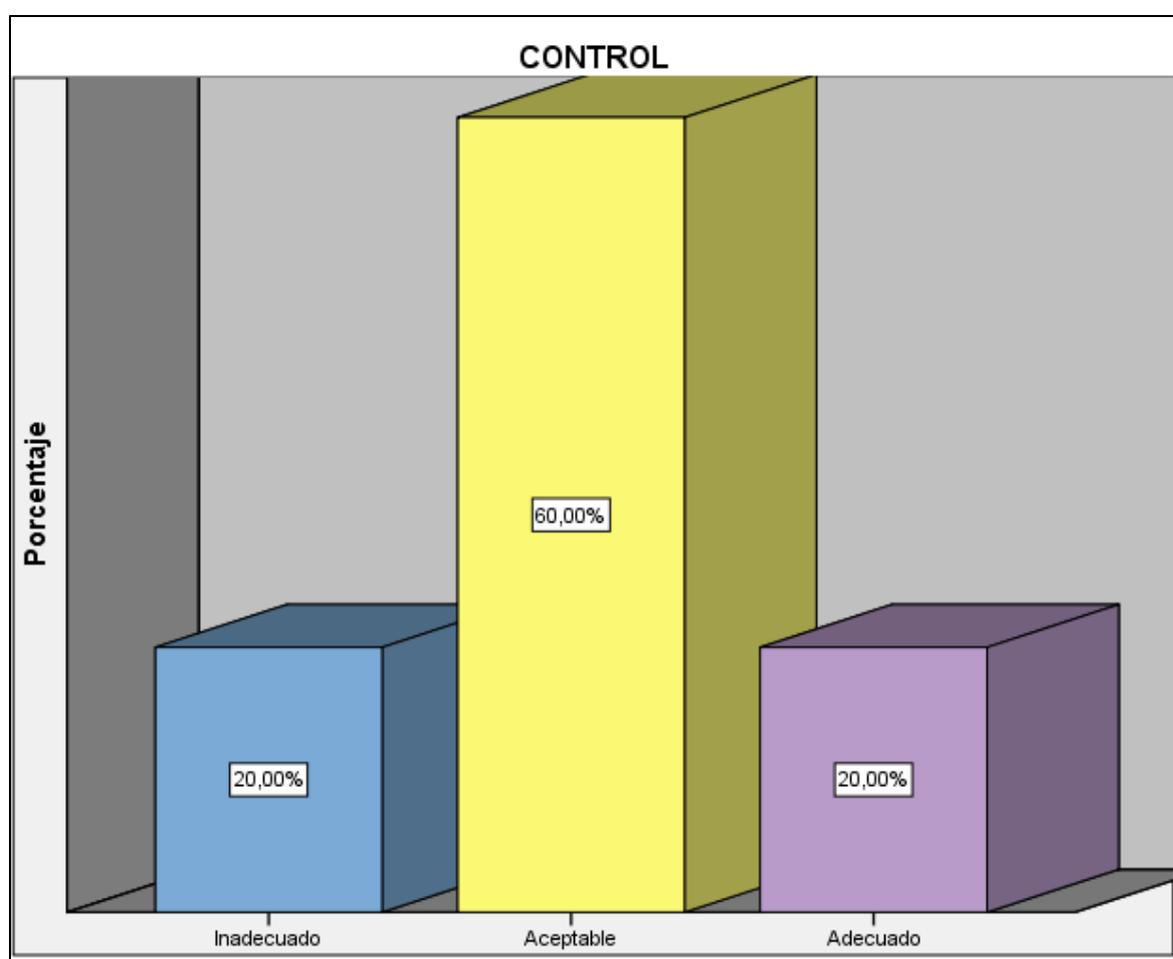
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	20,0
Aceptable	30	60,0
Adecuado	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 10

Distribución porcentual según niveles de la dimensión control



En la presente tabla y figura se observa que 10 alumnos que corresponden el 20% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la dimensión control, a la vez 30 alumnos que representan el 60% de la muestra lo consideran en un nivel aceptable y finalmente 10 alumnos que representan el 20% de lo muestra lo consideran en un nivel adecuado.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de atención

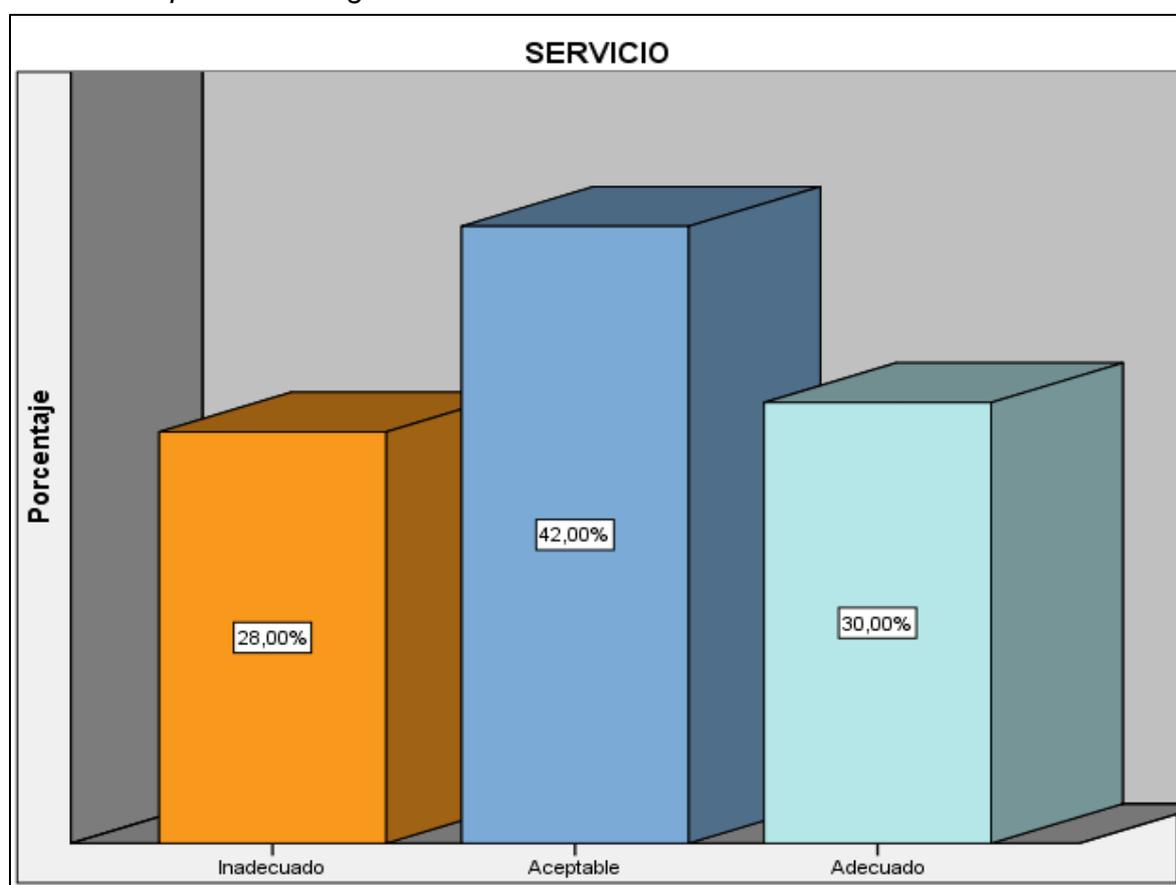
Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	28,0
Aceptable	21	42,0
Adecuado	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 11

Distribución porcentual según niveles de la dimensión servicio



En la presente tabla y figura se observa que 14 alumnos que corresponden al 28% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la dimensión servicio, a la vez 21 alumnos que representan el 42% de la muestra lo consideran en un nivel aceptable y finalmente 15 alumnos que representan el 30% de la población lo consideran en un nivel adecuado.

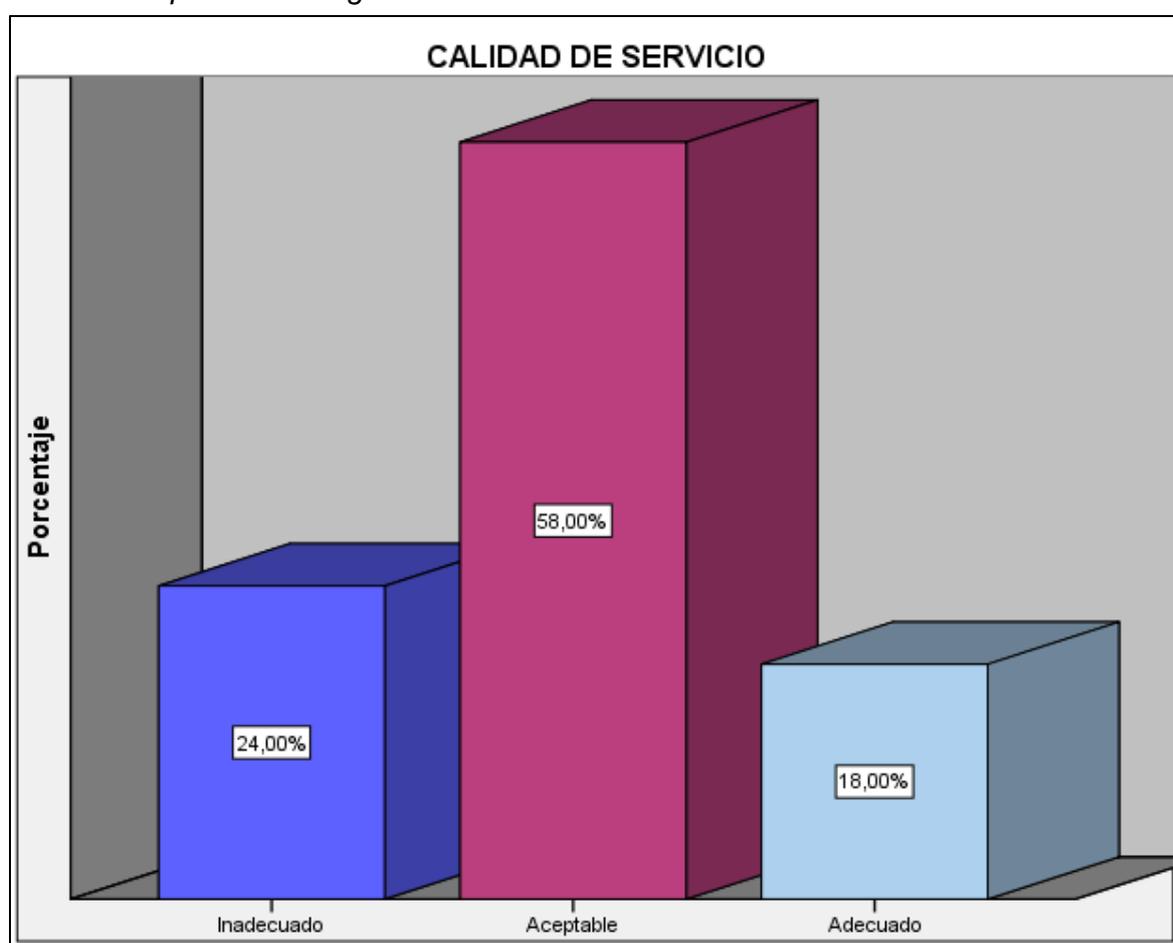
Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según niveles de la dimensión calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	24,0
Aceptable	29	58,0
Adecuado	9	18,0
Total	50	100,0

Figura 12

Distribución porcentual según niveles de la dimensión calidad de servicio



En la presente tabla y figura se observa que 12 alumnos que corresponden el 24% de la muestra en estudio lo consideran en un nivel inadecuado a la dimensión calidad de servicio, a la vez 29 alumnos que representan el 58% de la muestra lo consideran en un nivel aceptable y finalmente 9 alumnos que representan el 18% de lo muestra lo consideran en un nivel adecuado.

3.3. Tabla de contingencia entre las variables

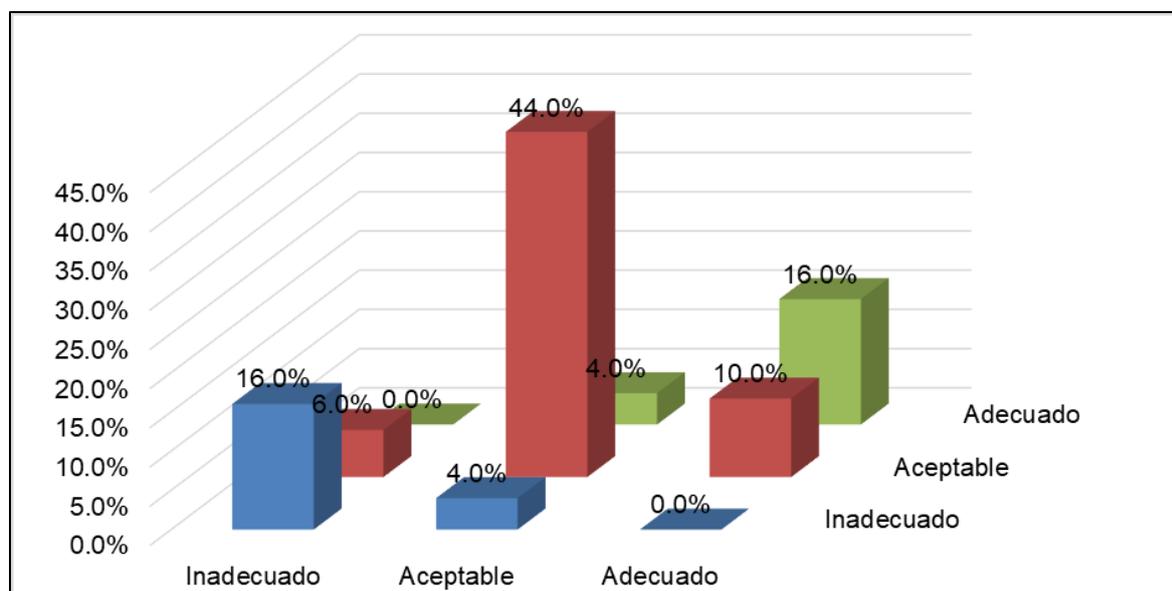
Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel de procesos administrativos y atención al cliente

Procesos administrativos	Atención al cliente						Total	
	Inadecuado		Aceptable		Adecuado			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	8	16.0%	2	4.0%	0	0.0%	10	20.0%
Aceptable	3	6.0%	22	44.0%	5	10.0%	30	60.0%
Adecuado	0	0.0%	2	4.0%	8	16.0%	10	20.0%
Total	11	22.0%	26	52.0%	13	26.0%	50	100.0%

Figura 13

Distribución de porcentajes según percepción de los procesos administrativos y la atención al cliente



En la presente tabla y figura se muestran la descripción referente a los procesos administrativos y atención al cliente, donde se observa que el 16% de los estudiantes perciben como nivel inadecuado a los procesos administrativos y a la vez como nivel inadecuado a la calidad de vida; por otro lado, el 44% perciben como nivel aceptable a los procesos administrativos y a la vez como nivel aceptable a la atención

al cliente. Asimismo, el 20% de los estudiantes señalaron que los procesos administrativos y atención al cliente se ubican en los niveles adecuados; esta tendencia se puede visualizar en la figura la cual muestra que existe relación directa.

3.4. Prueba de normalidad

Ha. Los puntajes de la variable atención al cliente presenta una distribución normal.

Ho. Los puntajes de la variable atención al cliente no presenta una distribución normal.

Tabla 18

Pruebas de normalidad de las variables procesos administrativos y atención al cliente

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Atención al cliente	.123	50	.057	.957	50	.068

A través de la tabla se interpreta los valores de la prueba Shapiro – Wilk, en ella se observa que la variable atención al cliente brinda un valor de significancia de 0.068 siendo mayor que 0,05 y por ende aceptamos la hipótesis alternativa; por lo tanto, habría que utilizar una prueba paramétrica en la prueba de hipótesis.

3.5. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ha. Existe relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Ho. No existe relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Tabla 19

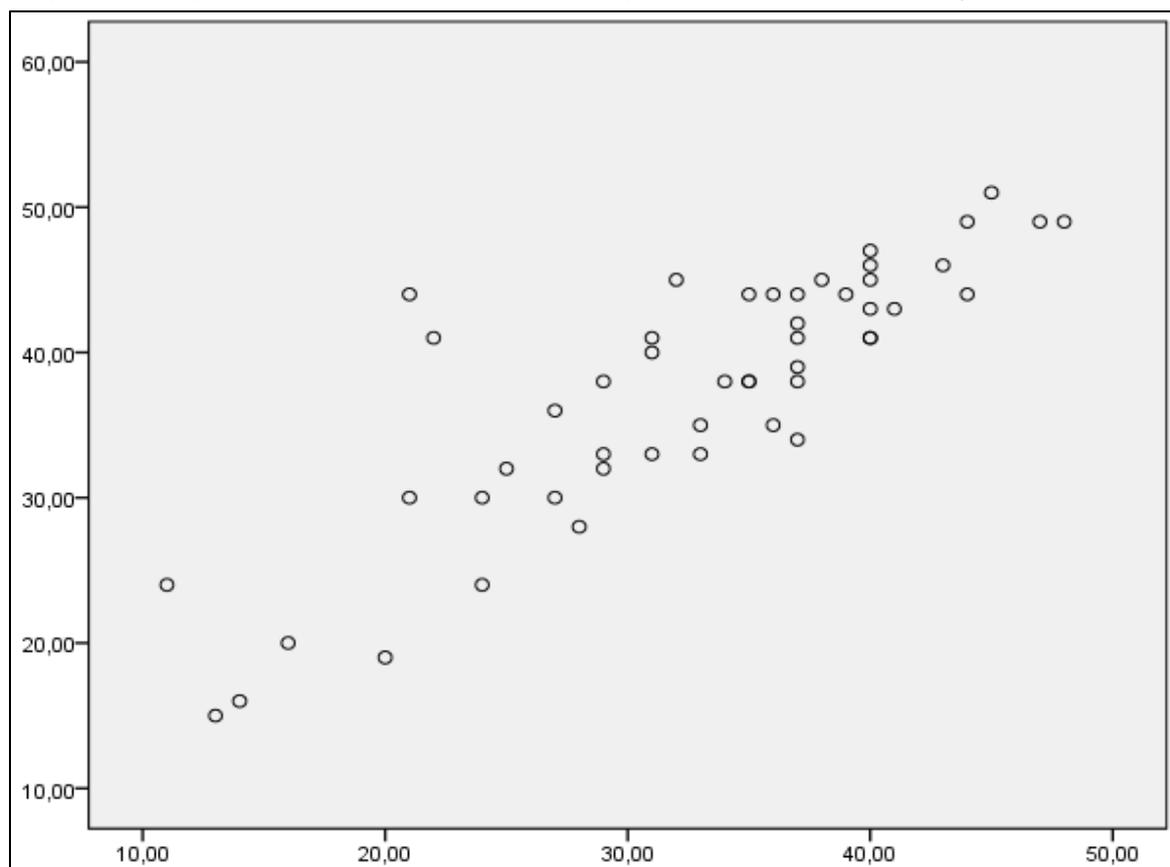
Descripción de correlaciones entre los procesos administrativos y la atención al cliente

		Atención al cliente
Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	,818**
	(bilateral)	,000
N		50

En la tabla 19 se realiza el análisis estadístico mediante la prueba R de Pearson, la cual arrojó un coeficiente de 0,818**, lo que demuestra la existencia de una relación alta y significativa entre ambas variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Figura 14

Dispersión de puntuaciones entre las variables procesos administrativos y atención al cliente



En la tabla 16 se presentan los resultados de la dispersión de puntos, en ella se evidencia que las variables presentan un tendencia positiva y directa, es decir, aumentan o disminuyen en la misma proporción.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Ha. Existe relación entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Tabla 20*Descripción de las correlaciones entre la planeación y la atención al cliente*

		Atención al cliente
	Coefficiente de correlación	,552**
Planeación	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

En la tabla 20 se realiza el análisis estadístico mediante la prueba R de Pearson, la cual arrojó un coeficiente de 0,552**, lo que demuestra la existencia de una relación moderada y significativa entre la dimensión y la variable; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Prueba de hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Ha. Existe relación entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Tabla 21*Descripción de las correlaciones entre la organización y la atención al cliente*

		Atención al cliente
	Coefficiente de correlación	,631**
Organización	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

En la tabla 21 se realiza el análisis estadístico mediante la prueba R de Pearson, la cual arrojó un coeficiente de 0,631**, lo que demuestra la existencia de una relación moderada y significativa entre la dimensión y la variable; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Prueba de hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017.

Ha. Existe relación entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati,
Lima - 2017.

Tabla 22

Descripción de las correlaciones entre la dimensión dirección y la atención al cliente

		Atención al cliente
	Coeficiente de correlación	,807**
Dirección	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

En la tabla 22 se realiza el análisis estadístico mediante la prueba R de Pearson, la cual arrojó un coeficiente de 0,807**, lo que demuestra la existencia de una relación alta y significativa entre la dimensión y la variable; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Prueba de hipótesis específica 4

Ho. No existe relación entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati,
Lima - 2017.

Ha. Existe relación entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati,
Lima - 2017.

Tabla 23

Descripción de las correlaciones entre la dimensión control y la atención al cliente

		Atención al cliente
	Coeficiente de correlación	,658**
Control	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

En la tabla 23 se realiza el análisis estadístico mediante la prueba R de Pearson, la cual arrojó un coeficiente de 0,658**, lo que demuestra la existencia de una relación moderada y significativa entre la dimensión y la variable; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Al ejecutar el análisis estadístico de R de Pearson, dio como resultado 0,818*, hallando una relación alta, la cual muestra la existencia de una relación significativa entre las variables procesos administrativos y atención al cliente, con la información conseguida se diseñó una encuesta establecida en escala tipo Likert para conocer las apreciaciones de los alumnos y se aceptó manipulando la medida alfa de Cronbach. El resultado se pudo comprobar que esta investigación, condujo a la determinación de la evaluación planteada en el objetivo general admitiendo inferir que los procesos administrativo y la atención al cliente pueden mejorar si se toma de acuerdo los procedimientos a seguir y las capacitaciones constante para ayudar o dar conocimiento q alguien más, sin embargo hay aun procesos que son lentos en dar una respuesta como son documentos importantes que le solicita la empresa, es allí cuando se razona y se llega un acuerdo para avanzarlo rápido.

Los resultados obtenidos se contrastan con los obtenidos por Pizzo (2012) cuando relata sobre que la eficacia de los servicios es un argumento incompleto, principalmente en países latinoamericanos. Sin embargo, si las sociedades quieren mantener una competitividad deberán tener un impulso de calidad en los servicios que brindan. Los servicios siempre han sido concepto de dificultad ante su objetivo y el poder controlar tal como se hace con los procesos productivos de bienes. De hecho, la calidad ha nacido en un ámbito de elaboración, pero el entorno ha demostrado que no solo es tratar a los servicios como un subgrupo de bienes, sino que requiere profundizar en sus particularidades. Otro hecho relevante es que calidad se ha convertido en semejantes de reglas que deben ser efectuadas solo por expertos. He verificado que existen métodos más progresivos de implementar sistemas que perfeccionen la eficacia, que los métodos que ponen un manto de misterio y de confusión a algo que debe ser originario y próximo a cada colaborador. En su

resultado se presentó un método útil para cualquier que desee prestar un servicio excelente.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre la dimensión planeación y la variable atención al cliente, correspondiente al objetivo específico 1, se concluye que existe una correlación positiva moderada con un resultado de la aplicación del estadístico R de Pearson de 0.552, el cual nos indica que, a mayor planeación, será la atención al cliente para los estudiantes del Senati, Lima - 2017.

Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre la dimensión organización y la variable atención al cliente, correspondiente al objetivo específico 2, se presenta una correlación alta, resultante de la aplicación del estadístico R de Pearson de 0.631, el cual indica que, a mayor organización, mayor será la atención al cliente para los estudiantes del Senati, Lima - 2017.

Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre la dimensión dirección y la variable atención al cliente, correspondiente al objetivo específico 3, se presenta una correlación alta, resultante de la aplicación del estadístico R de Pearson al 0,807, el cual nos indica que, a mayor dirección, mayor será la atención al cliente para los estudiantes del Senati, Lima - 2017.

Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre la dimensión control y la variable atención al cliente, correspondiente al objetivo específico 4, se presenta una correlación alta, resultante de la aplicación del estadístico R de Pearson de 0,658, el cual nos indica que, a mayor control, mayor será la atención al cliente para los estudiantes del Senati, Lima - 2017.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución alcanzar una mejora continua del desempeño laboral de los colaboradores, formando y aplicando estrategias institucionales, como afirmación por su labor desempeñada, desarrollar campañas de metas y de esta manera su desempeño laboral sea eficiente y eficaz; para que así ellos mismos se sientan cada vez más comprometidos con la institución.

Se recomienda desarrollar políticas eficientes y eficaces de compensaciones para mejorar la relación que debería de existir en el área ya que a los nuevos interesados que desean ingresar a la carrera se les brinda información y si siente que los tratamos mal no volverán a regresar dejando mal a la institución y aplicando esta recomendación de esta manera se llevará una mejor comunicación entre empleados por consiguiente todo esto sobrelleva a que los participantes se sientan identificados con la institución.

Se recomienda formar estrategias para corregir progresivamente los salarios e incentivos en base a resultados de las valoraciones de desempeño analizado con programas de reconocimiento, incentivos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1993). *The only thing that matters*. Harper Business.
- Chalela, S., Valencia, A., Bermúdez, J. y Ortega, C. (2016). Percepciones estudiantiles acerca del uso de nuevas tecnologías en instituciones de educación superior en Medellín. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(2), 151-162. <https://www.redalyc.org/pdf/695/69549127015.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de los procesos administrativos* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo*. Red del Tercer Milenio.
- González, J., Mayo, F., Rodríguez, J. y Cuaresma, M. (2014). Pruebas de aceptación orientadas al usuario: contexto ágil para un proyecto de gestión documental. *Revista de sistemas de información y documentación*, 8(1), 73–80. <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/iberid/article/view/4146>
- Hernández, R., Etzel, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Ortegón, G. (2015). Optimización de sistemas de gestión académica: Una propuesta de gestión, medición y procesamiento de datos en un entorno virtual de aprendizaje para la toma de decisiones en instituciones educativas. *Revista EAN*, 70(1), 80-97. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n79/n79a06.pdf>
- Pizzo, M. (2012). *Cómo servir con excelencia: Un sistema al alcance de su equipo de trabajo*. Academia Española.

- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Dunken.
- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de protección de datos personales del Minjus. Lima, Perú* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104>
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: servicio al cliente* (5ª ed.). Service Quality Institute Latino América.
- Villalobos, M. (2017). *Gestión administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara – Estado Zulia. Maracaibo, Venezuela* [Tesis de maestría, Universidad del Zulia]. Repositorio de la Universidad del Zulia. http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-2931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf%0A%0A

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Procesos administrativos y atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima - 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Problema general: ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017? ¿Qué relación existe entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017?	Objetivo general: Establecer la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017. Objetivos específicos Establecer la relación entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017. Establecer la relación entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017.	Hipótesis general: Existe relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017. Hipótesis específicas Existe relación entre la planeación y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017. Existe relación entre la organización y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017.	Procesos administrativos		Tipo de investigación Descriptiva Nivel de investigación Correlacional Diseño de investigación No experimental Población 50 estudiantes de Senati del ciclo de segundo hasta el sexto ciclo de la carrera Administración Industrial. Muestra No presenta. Técnicas e instrumentos de procesamiento de datos Encuestas. Encuestas.
			Planeación	- Determinación de objetivos. - Asignación de recursos. - Planes operacionales.	
			Organización	- Diseño de la estructura organizacional. - Cargos, rutinas y procedimientos. - Métodos y procesos de trabajo y de operación.	
			Dirección	- Políticas, directrices y conducción del personal. - Gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo. - Dirección, supervisión y motivación del personal.	

<p>¿Qué relación existe entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017?</p>	<p>Establecer la relación entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017.</p> <p>Establecer la relación entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017.</p>	<p>Existe relación entre la dirección y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017.</p> <p>Existe relación entre el control y la atención al cliente en los alumnos del Senati, Lima -2017.</p>	Control	<ul style="list-style-type: none"> - Controles globales y evaluación del desempeño empresarial. - Controles y evaluación del desempeño departamental. - Controles individuales y evaluación del desempeño individual. 	
			ATENCIÓN AL CLIENTE		
			Servicio	- Beneficios.	
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presencia y responsabilidad. - Compromisos serios. 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Introducción: La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema procesos administrativos, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Más o menos de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de Acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------------------	---------------	--------------------------

N°	ITEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Planeación						
1	Usted conoce y entiende la misión la visión y los valores de la institución.					
2	Considera usted que es de fácil acceso, o le brindan información necesaria con respecto a los PEA (Plan Específico de Aprendizaje).					
3	Cuál es su calificación sobre la organización administrativa y operativa que se da en la institución.					
Organización						
4	Considera usted que se cumple con el tiempo establecido de los trámites solicitados.					
5	Considera que en la institución cuenta con personal necesario para la recepción de documentos.					
6	Considera usted que es factible conocer los apellidos y cargos del personal administrativo en la institución.					
Dirección						
7	La organización cumple con el rol de impartir formación y capacitación profesional.					

8	Considera que los métodos y procesos de trabajo en el área administrativa son eficientes para los trámites solicitados.					
9	Considera que los instructores de la institución están capacitados para dar una eficiente enseñanza.					
Control						
10	Cuando solicita documentos como constancias, certificados etc., considera que el nivel de control y orden es eficiente.					
11	La información, datos y resultados obtenidos del servicio fueron de su satisfacción.					
12	Cómo califica el trato y servicio por parte del personal administrativo.					

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción: La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema atención al cliente, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Más o menos de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de Acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------------------	---------------	--------------------------

N°	PREGUNTAS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Servicios						
1	Considera usted que el horario de atención de 8:00 hasta las 17:00 es el adecuado.					
2	Considera usted que los procedimientos en el área de atención al estudiante son eficaces.					
3	Considera usted que en el área de atención existe comunicación que logran propósitos comunes para la institución.					
4	Considera usted que recibe apoyo y asesoramiento por parte del área de atención al cliente cuando lo requiere.					
5	Considera usted que hay una herramienta que les permite conocer las necesidades y sugerencias del cliente.					
6	El personal del centro es accesible y lo orienta ante las necesidades que solicitan.					
7	Considera usted que los ambientes (talleres, salones, laboratorios, etc.) son adecuados para proceso de enseñanza.					
Calidad de servicios						
8	Está conforme mediante la atención recibida, luego de ser atendido en el área de atención al cliente.					

9	Se visualiza la misión, visión y políticas en el área de atención al cliente en el Senati.					
10	Considera usted que es importante programar metas para un mejor proceso de métodos, trabajo y de operación en el área de atención al cliente.					
11	Considera usted que el servicio recibido ha respondido a los términos y características ofertadas.					

Anexo 3. Informe de coincidencias

VERÓNICA SARA CHATE PALACIOS TESIS PARA REPOSITORI... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [🔍 Detalles de la entrega](#) [📄 Ayuda](#)

Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ALUMNOS DEL SENATI, LIMA - 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
VERÓNICA SARA CHATE PALACIOS
ORCID: 0009-0004-2028-0828

ASESOR
LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ
ORCID: 0000-0001-5192-3161

Compartir 🔍 🔍

Página 1 de 77

Fuentes principales Todas las fuentes

105 Similarity Exclusiones

14%
Similitud general

1 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET 7%

2 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET 2%

3 Pontificia Universidad Catolica d... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

4 Universidad Cesar Vallejo on 20... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

5 Universidad Nacional del Centro... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Marcas de alerta 0

14% Similitud general

Detalles del documento

-- AI

Anexo 4. Consentimiento de la institución o empresa donde se aplicó la investigación



SENATI

ZONAL LIMA - CALLAO

Lima 19 de Diciembre del 2017

Señores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Panamericana sur. Km 16,3, Villa el Salvador.

Presente:

Estimados Señores:

Por este medio me hago constar que se aplicó el instrumento de recolección de datos sobre "GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SENATI - LIMA 2017" elaborado por la estudiante Verónica Chate Palacios.

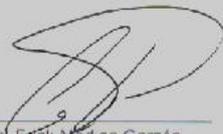
Este programa se aplicará en la empresa SENATI - Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial ubicada en: Av. Paloma - Pachacutec - S/N Mz - A Lt - 1, Villa El Salvador, Lima.

La estudiante: Verónica Chate Palacios, cuenta con los elementos necesarios para hacer el análisis de una muestra poblacional, permitiendo, evaluar claramente los conocimientos que presentan los alumnos con respecto al área de atención al cliente de la institución del SENATI a través de la aplicación de "GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SENATI - LIMA 2017".

Este documento certifica que la estudiante Verónica Chate Palacios efectivamente realizó su proyecto de tesis tomando como referencia a la empresa SENATI - Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial.

Atentamente




Erick Medina Garzón
Jefe C.F.P. Villa el Salvador
SENATI

