



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO SAC - SEDE LOS OLIVOS- 2018

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en administración con
mención en Administración de Empresas

Autor:

Santiago López, Luis Brian

Asesor:

Mandujano Mieses, Willy Víctor

Jurado:

Montero Chepe, Jorge Enrique

Chávez Navarro, Juan Roberto

Riojas Cieza, Miguel Antonio

Lima - Perú

2023





Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A_SANTIAGO_LOPEZ_LUIS_BRIAN_TITULOPROFESIONAL_2022.docx](#)

Fecha del Análisis:

25/08/2022

Operador del Programa
Informático:

GABRIEL ISAAC ENRIQUEZ QUEREVALU

Correo del Operador del
Programa Informático:

genriquez@unfv.edu.pe

Porcentaje:

6 %

Asesor:

MANDUJANO MIESES, WILLY VICTOR

Título:

“LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO SAC - SEDE LOS OLIVOS-

Enlace:

<https://secure.urkund.com/old/view/136650855-945504-401601#DYaxCoAwDAX/JfND0rRp2v6KOEhR6aBLR/HfDXdw99I9qa2MAIEwxOsT4RQkg7oFWjfQHNczztH3px/UeGHNKUtS0WBmGqt+Pw==>

Jefe de la Oficina de Grados
y Gestión del Egresado:



TITO HEBER JAIME BARRETO



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO SAC - SEDE LOS OLIVOS- 2018

Línea de Investigación:

Desarrollo Empresarial

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCION EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR

Santiago López, Luis Brian

ASESOR

Mandujano Mieses, Willy Víctor

JURADO

Montero Chepe, Jorge Enrique

Chávez Navarro, Juan Roberto

Riojas Cieza, Miguel Antonio

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente Tesis se la dedico a mi madre y mis hermanos , por el apoyo incondicional que me han brindando y me motivaron para seguir en este ambito profesional el cual me apasiona.

A toda mi familia y amigos que se dieron el tiempo en ayudarme a ser mejor persona y gran profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por la oportunidad de vivir esta etapa en esta prestigiosa universidad, por la experiencia dada y aprendida.

Asimismo, deseo expresar mi agradecimiento a los docentes de la presente casa de estudios, quienes crearon en mí, el proceso de aprendizaje continuo.

Índice

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Descripción y formulación del problema	7
1.2. Antecedentes	9
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivo especificos	22
1.4. Justificación.....	22
1.5. Hipótesis.....	24
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	25
III. METODOLOGÍA	39
3.1 Tipo de investigación.....	39
3.2 Ámbito temporal y espacial	40
3.3 Variables.....	40
3.4 Población y muestra.....	41
3.5 Instrumentos.....	42
3.6 Procedimientos	42
3.7 Análisis de datos.....	43
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES.....	63
VIII. REFERENCIAS.....	64
IX. ANEXOS	69

RESUMEN

El **objetivo**: de la investigación fue determinar la relación entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC – sede Los Olivos - 2018. La investigación ha sido de **método**: de tipo aplicada, no experimental – transversal, descriptivo correlacional. Se aplicó el instrumento cuestionario, bajo la técnica de encuesta a 382 alumnos, la cual dio por resultado que existió relación significativa entre las variables gestión organizacional y atención al cliente ($p = 0.000 < 0.05$), utilizando el coeficiente de rangos de Spearman y resaltando que la dimensión más correlacionada con la variable atención al cliente fue la planeación, lo cual fue planteada en la hipótesis específica 1, obteniendo un **resultado**: de coeficiente de correlación de 0.432 siendo una correlación positiva media según la tabla de grado de relación según coeficiente de correlaciones. En **conclusión**: Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos-2018.

Palabras clave: Gestión, organización, atención, clientes.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational management and customer service at the Cesar Vallejo SAC Private University - Los Olivos headquarters - 2018. The research has been applied, not experimental - transversal, descriptive, correlational. The questionnaire instrument was applied, under the survey technique to 382 students, which resulted in a significant relationship between the variables organizational management and customer service ($p = 0.000 < 0.05$), using the Spearman coefficient and highlighting that the dimension most correlated with the customer service variable was planning, which was proposed in specific hypothesis 1, obtaining a result of a correlation coefficient of 0.432, with a mean positive correlation according to the relationship degree table according to the correlation coefficient. In conclusion, there is a direct and significant relationship between organizational management and customer service at the Cesar Vallejo SAC-headquarters Los Olivos-2018.

Keywords: Management, organization, attention, clients.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

Desde mucho tiempo atrás, han surgido nuevos estilos e inclinaciones sobre cómo entender a una poderosa organización autorizada que solicita en los minutos presentes una diferencia de actitud centrada en el aumento de la calidad. De esta manera, “la administración autorizada se consideraba en el mundo del trabajo como ejercicios que se crean a través de la satisfacción de los períodos de un procedimiento regulatorio y los establecimientos se prescribieron para ayudar en la organización, asociación, ejecución y control” (Bonilla, 2011, p. 75).

Con el objetivo de que este procedimiento se eleve e incremente, en el desarrollo de otra organización, que apoya a los trabajadores y a la sociedad cuando todo está dicho. En relación con la correspondencia jerárquica es un instrumento fundamental para lograr efectivamente una gran administración. Entonces, nuevamente, en el área instructiva, en otras palabras, en fundaciones instructivas, no prestan un entusiasmo más prominente por la tarea autorizada ni la importancia de la correspondencia jerárquica en el fortalecimiento y el avance institucional. En el contexto nacional en Perú, la administración gerencial ha sido considerada de varias maneras y uno de los objetivos de las fundaciones instructivas fue mejorar la naturaleza de la capacitación.

De esta manera, el MINEDU notó que los elementos a cargo de esta emergencia son deficientes y muestran la ejecución, las deficiencias en la administración, la baja cooperación de los tutores y la ausencia de información anterior de los estudiantes de menor nivel, y así sucesivamente. Los encargados de la administración autorizada en fundaciones instructivas son instructores nombrados que no están informados sobre la

organización y los períodos del procedimiento regulatorio y el adormecimiento de la zona que realizan y, por lo tanto, se refleja en una administración administrativa deficiente (MINEDU, 2013).

En el ámbito de la Universidad Privada César Vallejo, según el discernimiento de los educadores, la mayoría de los instructores trabajan con la identidad limitada para hacer su trabajo y no son operadores del progreso. Esa es la razón por la que se considera que existe un requisito para que tengan la opción de persuadir, transmitir vitalidad y lograr sus objetivos. Por observación directa y consulta de algunos alumnos de la casa universitaria se identificó que entre los problemas más latentes en la zona de gestión es la administración deficiente debido a que los responsables de la administración autorizada que no están informados de la zona reguladora, también hay una pequeña disposición, donde la confianza lo deja todo a riesgo, y la no satisfacción de los objetivos de mediano y largo recorrido, en la administración de la administración, si existe algún tipo de acuerdo, simplemente permanece en los informes internos, es decir, hipotéticos, pero no de sentido común.

Además, se ve que hay enfrentamientos entre los socios que motivan una ruptura de las relaciones humanas, lo que sugiere un ambiente democrático, sin solicitud, la imagen y el mejoramiento institucional no se consideran y una administración decente.

1.1.2. Formulación del problema

Problema General

¿ Cómo se relaciona la Gestión Organizacional con la Atención al Cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos-2018?

Problemas Específicos

- ¿ Cómo se relaciona la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018?
- ¿ Cómo se relaciona la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018?
- ¿ Cómo se relaciona el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Jirón (2015), en su tesis, “Plan de negocios para la creación de agencia de representación, promoción y reclutamiento estudiantil en Chile para universidades de Malasia”, el propósito primordial de esta postulación es construir una estrategia comercial para la formación de una organización que ofrezca administraciones de avance, alistamiento y representación de la Universidad de Malasia. Entonces otra vez, es prueba y se utilizará el modelo CANVAS. Al final de la mejora de esta estrategia comercial, es posible imaginar que la puerta abierta del negocio para la organización, la expansión de la cantidad de chilenos que intentan emigrar para reflexionar y la necesidad de los colegios de tener un operador de avance continuo, causa la solidificación de la empresa, una opción práctica para explotar las condiciones, satisfacer las necesidades de las universidades de Malasia y generar un incentivo para los clientes y destinatarios.

Pantevez (2016) en su tesis, “Aporte de la comunicación interna a los procesos de gestión administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en Automundial”, en la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia. La finalidad

primordial es estructurar un plan de correspondencia interior que se agregue a los elementos y la mejora de los procedimientos de administración administrativa de Automundial, lo que le permite reflejarse en el cumplimiento y la viabilidad de ciertos componentes de la administración interna del cliente. Este trabajo es un informe distinto, gestionó la representación de los atributos que distinguen los diversos componentes y partes y su interrelación. La técnica de examen utilizada fue la percepción subyacente para decidir la condición actual de la organización y en ella se reconocen los factores a considerar para la organización del acuerdo. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos métodos de recolección, la revisión y la reunión. El resumen se realizó a los trabajadores de Automundial en relación con las zonas de gestión y de negocios, es decir, una suma de 25 personas. Los resultados fueron que el 60% de los representantes dijo que hay una gran correspondencia interna y el 40% dijo que hay 16 faltas en los formularios de administración regulatoria. El final fue que la correspondencia interna se dirige en la organización Automundial debería mejorarse, ya que es una organización con una gran cantidad de tiempo en el mercado, el problema de la correspondencia interior no ha mejorado entre sus trabajadores, lo que se está convirtiendo en un problema. Obviamente entre sus compañeros de equipo, sin embargo, además, los procedimientos autorizados de dicha organización están siendo perjudicados.

Armas (2014), en su tesis, *“Desarrollo de un modelo de gestión administrativos para MIPYMES florícolas comunitarias”* Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El propósito de la tesis era construir un modelo de administración autorizada para la red MIPYMES de la red de Patután, Cantón Latacunga, territorio de Cotopaxi. El trabajo de tesis utilizó una mirada de campo a través de la percepción directa, en la cual era concebible distinguir atentamente los problemas de las MIPYMEs; así como un

estudio de microempresarios que cumplen con los requisitos para la mejora del Modelo de Gestión. Los sistemas que mejor se ajustan a los requisitos previos de este trabajo son el estudio y la percepción. Para completar este examen, los 105 microempresarios fueron tomados como unidades de investigación. Los resultados fueron que el 68% de los microempresarios contempló la necesidad de construir un modelo de administración autorizada para MIPYMES, otro 32% opina que hay una falta de información de la administración reguladora. Por fin, el examen logró el fin de que no haya asociación, haya entumecimiento de la administración reguladora, debilidades en el procedimiento de creación y ausencia de un registro de dinero suficiente, para esto se incluye la ausencia de aportes de la administración, que se une a la gestión empresarial derrochadora en dicha red.

Balarezo (2014), en su tesis, *“La comunicación organizacional interna y la incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”* Universidad Técnica de San Miguel Drive de Ambato, Ecuador. La finalidad era pensar en la tasa de una correspondencia autoritaria interna deficiente sobre la mejora jerárquica de la organización San Miguel Drive. El tipo de investigación fue distinto restaurativo, ya que permitió estimar y evaluar el nivel de relación que existe entre los dos factores del problema, por ejemplo, la correspondencia autoritaria interna y la mejora jerárquica de San Miguel Drive, en un entorno específico. La población compuesta por 30 individuos. Se razonó que la correspondencia jerárquica tiene un impacto legítimo en la baja eficiencia de la organización San Miguel Drive, al igual que el marco mental de los especialistas.

Ortega (2014), en su tesis, *“Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi”*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador. El propósito

primordial era desglosar la administración autorizada de Talento Humano para reconocer la ejecución del trabajo de los representantes de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA - T para tener la opción de actualizar un Plan de Empoderamiento. El tipo de investigación es claro e ilustrativo. Debido a este examen se considerarán (87 personas), todo el personal que trabaja en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcan según sus dimensiones y capacidades progresivas, lo que nos dará toda la información más genuina e ideal. Cuando se realizó la investigación de campo a los 87 individuos de la organización, los resultados fueron que el 54% de los individuos comunicaron la ausencia de un plan de preparación en la administración autorizada, otro 46% comunicó la necesidad de desarrollar una intención de preparación para mantenerse al día. los miembros. Se razonó que las organizaciones no tienen un plan de preparación en la administración autorizada para sus representantes, ni con un programa de inspiración individual para mantener a sus miembros capacitados con sus ejercicios del día a día, es decir, transmitir un trabajo productivo y convincente.

Sumba (2014), en su investigación, *“Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí”* Universidad Privada Antenor Orrego, Ecuador. La finalidad fue construir un modelo de administración regulatoria que se agregue al avance agresivo de empresas de pequeña escala en el territorio sur de Manabí, Ecuador. La metodología que utilizaron en su examen fue cuantitativa, atractiva, no exploratoria. Los resultados fueron que el 85% de los trabajadores dijo que las variables interiores aluden a los problemas que surgen de la administración sobre el aprendizaje sobre la administración autorizada y el 15% dijo que el modelo de administración debería darse basándose en las circunstancias financieras, políticas, sociales y sociales de la administración. Organizaciones de escala

miniaturizada. Dedujo que los períodos del procedimiento autoritario deberían estar relacionados en su mayor parte: organización, asociación, curso y control, con suficientes sistemas de separación que se sumen para mejorar la agresividad de las empresas en escala miniaturizada.

Cardona et al. (2016), en su investigación, "*Diseño de un modelo de atención al cliente en las empresas de confección de pereira y dosquebradas*", la finalidad primordial es planificar un modelo de administración de clientes en las organizaciones de atuendos de Pereira y Dosquebradas, destacando la importancia del cliente en la capacidad de soporte, la intensidad y el desarrollo en el mercado actual ", por lo que examinamos la manera en que sirven al cliente. y la administración que brindan para el cliente, los procedimientos para los que vale la pena hacerlo y las condiciones que consideran dicha consideración. Para completar el examen, se realiza un informe cuantitativo, reforzado por la investigación subjetiva, la publicación de la información financiera. y las posibilidades sociales que se esperan encontrar para las organizaciones que mejorarán la administración de sus clientes, buscando un gran incremento en estos. Por último, se infiere que, posteriormente, se presentan los sistemas principales que utilizan las oficinas o los lugares de trabajo y los clientes. Administración, para cumplir con sus clientes y para ubicar a sus nuevos clientes, otro modelo de administración de clientes. Estaba destinado a las organizaciones de atuendo en Dosquebradas y Pereira, considerando cuatro puntos de vista fundamentales: 1. Capacitar a los representantes para ayudar a la administración del cliente. 2. Reforzar la imagen corporativa de sus ofertas y las oficinas de asesoramiento. 3. Participar en nuevos y visitar canales de promoción. 4. Apoyar a los clientes dinámicos y potenciar una asociación inmediata con clientes potenciales. Por fin, el informe del creador actual, completado como precursor para tener la opción de hacer referencia a los factores que se muestran en este

examen, en tal enfoque tiene la opción de mostrar el impacto y la conexión de las dos ocasiones.

Celada (2014), en su investigación, "*Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotes en el municipio de retalhuleu*", donde se propone como un objetivo general, decidir si la administración del cliente puede convertirse en una mano superior en una organización promotora básica, ya que necesitamos saber si tiende a estar dentro de un período específico o más, todos mantenemos una posición superior. entregar una organización de intercambio de perecederos, desde mejorar la administración del cliente, a través de un plan de preparación hasta los trabajadores de la asociación. Esta preocupación proviene de la percepción de las guerras de valores consistentes mantenidas por las diferentes organizaciones de necesidades básicas en la nación, lo cual no es beneficioso ni beneficioso a la luz del hecho de que disminuyen los ingresos netos hasta un punto en el que pocos pueden soportar. El enfoque de la investigación es una prueba, ya que se realiza a través de la preparación dinámica a través de modelos y casos, elementos y un gran apoyo. Por fin, se deduce que luego de completar los exámenes e investigaciones con respecto al sentimiento de los diversos clientes de tiendas generales y compradores de necesidades básicas, se ha resuelto que la administración de los clientes tiene la posibilidad de que se convierta en una categoría superior. Por un lado, dentro de una organización promotora de suministros básicos, ya que las secuelas del examen demostraron una mejora en el cumplimiento de los clientes de Comicen SA a través de la preparación del personal y la mejora de la administración ofrecida a los clientes del mercado. Lo que es más, que las organizaciones en el centro, no se preocupan por el cumplimiento absoluto del cliente, ni lo consideran un aprecio adicional, que podría convertirse en una ventaja, solo se observa como un dispositivo superfluo y

extravagante. Esa es la razón por la que solo se enfocan en vender a través de diferentes avances y ofertas, esencialmente por valor, que es todo menos un factor concluyente para mantener a los clientes de la organización. Se infiere que, este precursor agregado al presente trabajo de investigación, al tener la opción de delimitar metodologías para la mejora incesante de la administración del cliente, en una organización de administración.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Suarez (2015), el autor titula su investigación como “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012”, donde se plantea como objetivo general, es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo SERVQUAL, el cual tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La metodología que adapta la presente tesis es de diseño no experimental, debido a que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural sin realizar manipulación de las variables; además de ser un diseño de investigación transaccional o transversal, ya que recolectamos los datos en un solo momento, en un tiempo único. Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Asimismo, se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

También, la capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos. Con respecto a la seguridad, se prueba su incidencia en el material del CIUNAC a través de una asociación positiva de 0,944 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. La empatía incide en el equipamiento del Centro de Idiomas, debido a la obtención de una asociación significativa (0,976) gracias a la correlación de Pearson y una regresión lineal de residuos mínimos. Y finalmente, se establece que los elementos tangibles inciden en la infraestructura del CIUNAC, pues se validó a través de la correlación de Pearson (0,942) y la obtención de una regresión lineal de residuos mínimos. Finalmente, esta información sirvió para poder determinar los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, ya que se busca saber la relación entre las variables de servicio de atención al cliente y la calidad de este proceso de una entidad educativa, como la que se muestra en el antecedente mencionado.

Suárez y Talavera (2015), en su tesis, *“La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014”*. Su motivación es decidir la conexión entre la administración administrativa y la naturaleza de la administración instructiva de la dimensión esencial en los fundamentos instructivos del sistema No. 07 Ugel No. 06 de la región Ate Vitarte - 2014. Además, considerando las medidas, decida la relación que existe sobre los procedimientos académicos, la naturaleza del marco y la naturaleza de la consideración con respecto al cliente con la administración administrativa. La población está compuesta por 132 instructores de las organizaciones instructivas de la Red No. 07, Ugel 06, Vitarte - 2014, que trabajan en medio de 2014. El ejemplo está compuesto por 98 educadores, es de tipo probabilístico irregular básico. En el presente

examen, la técnica hipoteticoductora fue utilizada bajo la metodología cuantitativa. Es del tipo conectado correlacional e incorpora un plan de sección transversal sin pruebas. Como sistema, se utilizó la descripción general, con dos encuestas de 30 elementos cada una, además, hemos utilizado tablas y cifras mensurables para componer, presentar y traducir los resultados adquiridos. Por lo tanto, se descubrió que la mayoría de los educadores piensan que la administración reguladora está en una dimensión derrochadora en el trabajo realizado por los directores, en relación con la naturaleza de la administración instructiva que se considera no excelente; con una conexión moderada de 0.546.

García (2015), en su investigación, "*Atención al cliente y su relación con los días de pernoctación del turista en los hoteles de tres estrellas de tarapoto, 2015*". La finalidad primordial es establecer la conexión entre la administración del cliente y el viajero de medio plazo, se mantiene en los alojamientos de tres estrellas de la Ciudad de Tarapoto, 2015. Además, trabajamos con una estructura distinta y correlacional, con una especie de concentrado que no se prueba. . Donde trabajamos con una prueba de población compuesta por 343 visitantes de los 5 alojamientos de 3 estrellas de la Ciudad de Tarapoto, que fueron elegidos por el tipo de examen probabilístico. Utilizando el sistema de examen narrativo, con la utilización de una encuesta. En consecuencia, con el avance del examen, se razonó que la conexión de Pearson hace referencia a que existe un nivel de relación excepcionalmente grande y directo, a la luz del hecho de que la relación de Pearson (de hecho está conectada a la luz del hecho de que los factores se trataron de forma cuantitativa) se proporcionó de forma proporcional a 0.973 y la estimación de criticidad recíproca es de 0.005. En esta línea, en la tesis, la teoría electiva (Hola) se reconoce como correcta, una similar que hace referencia a eso: la conexión entre la administración del cliente y los restos a medio plazo del viajero en las posadas

de tres estrellas del Ciudad de Tarapoto, 2015 es inmediata. El estudio reconoce que, la conexión entre la administración del cliente y los restos a medio plazo del viajero en los alojamientos de tres estrellas de la ciudad de Tarapoto, 2015 es inmediata. Por fin, esta base se completó como una premisa para mostrar el nivel de conexión entre los factores a los que se hace referencia en este estudio.

Coronel (2016), la investigación, "*Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial mega plaza lima; 2016*", la finalidad primordial es decidir la naturaleza de la administración y el nivel de lealtad del consumidor en el restaurante Pizza Hut del centro comercial Mega Plaza-Lima 2016; Aplicando su propio instrumento 5 haciendo. La técnica conectada en la postulación es esclarecedora - correlacional. Por fin, se razonó que en el Restaurante Pizza Hut-Lima; de una suma de 356 individuos revisados, 255 coincidieron con la dimensión de la naturaleza de la administración en el restaurante; En cualquier caso, 101 de ellos comunicaron su conflicto con este procedimiento. Es fundamental tomar nota de que, en general, 157, dijeron que los artículos vendidos por el café son de buena calidad, en cualquier caso, 199 de ellos certifican su conflicto con respecto a los artículos ofrecidos por este restaurante. En el Restaurante Pizza Hut-Lima; de un total de 356 encuestados, se presume que 181 hamburguesas están contentos con la administración ofrecida por el café; En cualquier caso, 175 de ellos expresan claramente su decepción. De manera similar, un componente clave del cumplimiento es el tiempo de espera para ser visitado; En cuanto a esto, en la tabla N^o3, 214 hamburguesas coinciden con el tiempo de espera; No obstante, 153 expresan decepción con este parámetro. Por fin, para la demostración objetiva, se presume que existe una conexión crítica entre la naturaleza de la administración y el nivel de lealtad del consumidor en el restaurante Pizza Hut en el centro comercial de Mega Plaza Lima; donde se estima 2

0.95 $X = <16,9190\ 62,263$, con una dimensión de centralidad de 0,000 <0.05 . Se suele suponer que, mediante los métodos para estos datos, se puede demostrar que es significativo que la administración de la consideración dada a los clientes por el liderazgo básico, de tal manera, tenga un impacto fundamental en los objetivos de recompensa de un elemento privado.

Buendia (2017), en su investigación *“el servicio de atención y la satisfacción laboral en la municipalidad distrital de los olivos, 2017”*. Del mismo modo, el presente estudio tiene como objetivo, decidir el nivel de conexión que existe entre la administración de consideración y el cumplimiento de trabajo del Municipio del Distrito de los Olivos, 2017. Asimismo, el examen es de tipo fundamental, de plan no exploratorio , transversal, dimensión social, luego nuevamente su población es de evaluación y estuvo conformada por 74 representantes de la zona de sub-junta de consideración de residentes del Municipio de Olivos 2017; La versión de programación de SPSS 22 en español se utilizó para procesar la información. Por fin, se realizó una investigación clara con respecto al nivel de conexión entre los factores controlados por el Rho de Spearman, donde demuestra que el coeficiente de relación es 0.381, lo que implica que existe una conexión positiva entre los factores, en lugar del nivel. de criticidad medible) $p = 0.001$.

Fernández (2017) en su tesis: *“Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro-Lima. 2017”*, Su proposito era decidir el nivel de conexión entre la administración reguladora y la correspondencia jerárquica. Los instrumentos utilizados fueron encuestas en una escala de Likert para la administración administrativa de los factores y la correspondencia autorizada. La técnica utilizada fue especulativa deductiva, el tipo de investigación fue fundamental, dimensión correlacional, metodología cuantitativa; De estructura

transversal no exploratoria. La población estaba compuesta por 579 especialistas, el ejemplo era 165 y el examen era probabilístico. Los resultados demuestran una relación mediblemente enorme, alta ($r_s = 0,864$, $p < 0.05$) y legítimamente correspondiente, entre la administración reguladora y la correspondencia jerárquica en el Fondo de Pensiones de la Policía Militar, San Isidro Lima.

Ramos (2017) en su tesis: *“La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima, 2016”*. Su finalidad primordial era decidir la relación que existía entre la correspondencia jerárquica y la administración reguladora vista por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima en el transcurso del año 2016. Se creó un examen esencial del nivel de relación, y no se La estructura exploratoria estaba conectada. de segmento transversal, siguiendo una metodología cuantitativa. La población de investigación fue establecida por 90 especialistas del Poder Judicial del Cono Norte de Lima con una edad de dos años. Debido al pequeño tamaño del ejemplo, toda la población fue engañada. Para la acumulación de información, se utilizó la revisión y, como dispositivo, la encuesta con reacciones de tipo similar. Los resultados demostraron que el 56,1% de los especialistas pensaron que la correspondencia autorizada en el Poder Judicial del Cono Norte de Lima era digna, el 40,32% era excelente y el 10,3% restante era deficiente. De manera similar, se resolvió que el 56.8% de estos trabajadores consideraron que la administración autorizada fue excelente, el 35.8% fue normal y el 7.4 fue terrible. Finalmente, el final de la correspondencia jerárquica se identifica con la administración reguladora vista por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima, esta relación es inmediata y alta ($r = 0.716$).

Echevarría (2015) en su tesis: "*Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana*". Como norma, en el mundo escolar, la correspondencia en las asociaciones es una variable decisiva para el logro en la administración autorizada. Esa es la razón por la que es importante conocer la conexión entre ellos para decidir en qué medida la correspondencia autoritaria y la administración de la administración están conectadas en una asociación cristiana. El trabajo se relaciona con un examen de compromiso correlacional, de estructura no exploratoria. El ejemplo incluyó a 260 individuos conformados por ejecutivos departamentales y ministros de área de los 6 campos de la Unión Peruana del Sur (UPS). El tipo de prueba es deliberada, no probabilística, con el 97% de la población como prueba. Con respecto a los resultados, se encontró una relación notable más alta que la media ($R = 0.757$) entre los elementos de la variable de indicador de correspondencia jerárquica y la variable de administración reguladora. De manera similar, el modelo aclara el 57,3% de la fluctuación de la variable base, es decir, el paradigma de administración administrativa variable predice firmemente la conducta de la variable presciente: la correspondencia jerárquica. El coeficiente de la variable autorizada de la variable presciente es $B = 0.742$, lo que demuestra que esta variable aclara completamente la administración.

Muñoz (2015) en su investigación titulada: "*Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014*". El propósito de la investigación era decidir la conexión entre la atmósfera jerárquica variable y la administración reguladora. El examen no es de prueba cuantitativa, se realizó una investigación basada en el valor inequívoco correlacional. El ejemplo es probabilístico arbitrario básico de 80 especialistas, con una población de 295 trabajadores de todos los territorios del distrito local de Huaura. El estudio se

controló a los especialistas de los sub-ejecutivos de administraciones abiertas de la región regional de Huaura y se utilizó la medición del coeficiente de relación de Spearman. Por fin, se razonó que en los entornos de trabajo donde hay un lugar de trabajo decente, habrá una administración reguladora decente, los trabajadores se relacionan con su organización y se enorgullecen de tener un lugar con ellos, lo que hace que ofrezcan más cosas a cada día. ceremonias.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión Organizacional con la Atención al Cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.

1.3.2. Objetivo específicos

- Determinar la relación entre la Planeación con la Atención al Cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.
- Determinar la relación entre la Dirección con la Atención al Cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.
- Determinar la relación entre el Control con la Atención al Cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.

1.4. Justificación

Este estudio es primordial y útil a la luz del hecho de que aportará datos importantes que servirán para comprender mejor la conducta del lugar de trabajo en la mejora de la gestión privada educativa.

Esta investigación busca identificar cómo se relaciona la gestión organizacional en la atención al cliente de la universidad Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos - 2018, de tal forma que pueda servir de informe o aporte investigativo para los interesados del

tema a tratar. Asimismo, esta investigación pretende aportar elementos significativos para conocer el nivel de percepción de la calidad del servicio de atención de dicha universidad, para ver su relación con la gestión organizacional de la UCV, de tal forma que sirva para futuras investigaciones de mercado, aun mas si son empresas de servicios educativos privados.

El estudio se realizó a la luz del hecho de que es necesario atender el problema de la ausencia de correspondencia relacional adecuada y los enfoques de los ejecutivos que influyen en la naturaleza de la consideración y la ejecución de expertos en la UCV, que últimamente se ha abordado por parte de los clientes de las oficinas de bienestar, ya que no tienen una eficacia demostrada y la naturaleza de las administraciones recibe un trato terrible por parte de ciertas autoridades y quienes están perdiendo el puesto de liderazgo.

La investigación depende del liderazgo básico y de conocer y conocer los ángulos que se consideran para tomar medidas correctivas en el avance de la administración abierta.

Reconocer lo que es perjudicial o lo que ayuda a una administración autorizada en el segmento de bienestar, aprendiendo de una importancia increíble para decidir las mejores opciones mientras supervisa los activos.

El estudio se defiende en el sentido de que es importante y fundamental mejorar constantemente la administración autorizada en la Universidad Privada Cesar Vallejo que ha iniciado el procedimiento de cambio de bienestar, en este sentido, el trabajo intenta Distinguir la conexión actual entre el lugar de trabajo y el comportamiento de los colaboradores para mejorar el marco de administración.

1.5. Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos - 2018.

1.5.2. *Hipótesis específicos*

- Existe relación directa y significativa entre la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.
- Existe relación directa y significativa entre la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.
- Existe relación directa y significativa entre el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC- sede Los Olivos -2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Gestión Organizacional*

La gestión organizacional se interpreta “como una disposición organizada de estructuras y procedimientos, que debe establecerse para incitar a los cambios que la realidad solicita” (Ruiz, 2015,p.101).

Además, “es el título de un ser social y su viabilidad para lograr sus objetivos, a la luz de la capacidad de dirigir a sus individuos” (Koontz ,2014,p. 134).

Asimismo, “es diseñar aprendizaje, estándares y dispositivos que son fundamentales para obtener la máxima eficacia y la naturaleza de los efectos secundarios de una asociación” (Galindo, 2014,p.94).

También, “es el camino hacia la organización, coordinación y control creados por los individuos de la asociación y la utilización de activos accesibles para lograr los objetivos acumulados” (Stoner, 2015, p.101).

Al desglosar los significados de estos creadores y/o autores, se puede caracterizar que la administración jerárquica es la disposición de las actividades mediante las cuales el gerente construye sus ejercicios a través de la satisfacción de los períodos del procedimiento regulatorio: planificar, ordenar, inmediato, organizar y controlar. Por último, estas finales son las que se caracterizan en toda gestión institucional, sea de una entidad jurídica pública o privada, sin embargo para la presente investigación, se considera la gestión privada con enfoque educativo.

2.1.1.1. *Dimensiones de la gestión organizacional.* Dimensión Planeación

Comprende “el establecimiento de destinos o logros que deben cumplirse, independientemente de si son generales o explícitos; determine el tiempo que tomará alcanzar los objetivos ”(Chiavenato, 2012, p. 75).

“El paso inicial del procedimiento de gestión, cuyo motivo de existencia es acumular los objetivos o logros que se deben cumplir, independientemente de si son generales o explícitos; indique el tiempo que tomará cumplir los objetivos” (Calva, 2014, p. 75).

Según lo indicado por Calva, una buena planeación implica caracterizar bien los destinos y, lo más importante, configurarlos con consideración y confiabilidad.

“La determinación de misiones y destinos, al igual que las actividades para lograrlos; lo que requiere decidir, es decir, elegir una actividad entre algunas opciones. Incorpora actividades para lograrlos, por lo tanto, lo que se escoge servirá para componer y expandir con objetividad y precisión” (Koontz, 2014, p.123).

En base a lo que hicieron referencia los autores a los que se hace referencia, la organización regulatoria se caracteriza como un enfoque para resolver los problemas, cumplir los objetivos establecidos y obtener una administración de calidad.

Para una buena organización, se requieren los siguientes planes:

- Abordar un requerimiento particular para cada evento.
- Claro significado del gol.
- División de trabajo a crear.
- Determinación de sustancia.
- Selección de estrategias e innovación accesible.
- Definición de los activos fundamentales (Chiavenato, 2015, p.114).

Tipos de Planeación. La Planeación clave: es la organización de largo recorrido que se centra alrededor de la asociación en general. El largo recorrido se caracteriza por ser un período que se amplía alrededor de 3 y 5 años en el futuro. Se debe seguir la directriz del deber, que insiste en que los presidentes deben someterse por dentro y por fuera para hacer los medios que deben buscarse.

Planeación estratégica: Comprende detalles de planes transitorios que presentan las actividades actuales de las diferentes partes de la asociación. El momento presente se caracteriza como un período que se expande solo un año o menos en lo que está por venir. Los supervisores utilizan el deseo estratégico para describir lo que deben hacer las diferentes partes de la asociación para hacer que la organización prevalezca finalmente dentro de un año o menos en lo que está por venir.

Planeación operativa: los destinos, locales y sistemas de una organización deciden la caza y la determinación del artículo o la administración. Después de elegir el último artículo, se resuelven las determinaciones y se considera la probabilidad innovadora de entregarlo. El plan de un marco de tareas requiere elecciones identificadas con el área de las oficinas, el procedimiento a utilizar, la cantidad a entregar y la naturaleza del artículo. (Macero, 2016, p.121).

Actividades importantes de la planeación:

- Pronóstico.
- Establecer las condiciones y presunciones bajo las cuales se terminará el trabajo.
- Seleccionar y pronunciar los mandados para cumplir los objetivos.
- Establecer un arreglo general de logros que acentúe la inventiva para descubrir nuevos y mejores enfoques para llevar a cabo el trabajo.
- Establecer estrategias, técnicas y estrategias de ejecución.
- Anticipar futuros problemas concebibles.
- Modificar los planos a la luz de los efectos secundarios del control. (Galindo, 2014, p.121).

Dimensión Dirección. Es aquel componente de la organización en el que el reconocimiento exitoso de todo lo dispuesto se logra a través del experto del director, practicado en base a elecciones, independientemente de si se toma de manera directa o mediante la asignación de dicho especialista, y al mismo tiempo se observa para garantizar que se acuerden . La estructura de adaptación de cada una de las solicitudes emitidas (Chiavenato, 2012, p.134).

Este es el objetivo central y más importante de la organización, aunque quizás haya un número más notable de disparidades, a pesar de que son una coincidencia. En este sentido, por ejemplo, algunos llaman a este componente que actúa, otra ejecución.

“Haga que cada uno de los individuos de la reunión espere lograr la meta, según lo indicado por los planes y la asociación, hecha por el jefe de la gerencia” (Terry, 2014, p.279).

Según lo indicado por las definiciones representadas, podemos decir que la administración comprende proporcionar a todas las fundaciones los componentes vitales para su actividad a través de las tareas de los ejecutivos, que deben desempeñar funciones especializadas, presupuestarias, contables, comerciales, de seguridad y autorizadas.

Elementos que conformen una dirección, según los siguientes componentes son:

- El Jefe: Es la persona que tiene la capacidad de coordinar.
- Los coordinados: son coordinados por el supervisor.
- La circunstancia: es donde se completa el rodamiento (Fernández, 2016, p. 77).

Importancia de la dirección. Es la pieza fundamental y focal de la organización, a la que deben someterse y solicitarse todos los demás componentes. Como resultado, en la remota posibilidad de que se arregle, se arregle, se ordene, se coordine y se controle, es solo para que se complete lo grande. No se puede utilizar métodos enredados en

ninguno de los otros cinco componentes si no se logra una ejecución decente, lo que depende rápidamente, y se acuerda brevemente, con un curso decente, mientras que los diversos sistemas valiosos e intrigantes serán cuando permitan la coordinación. y realizar mejor. Además, es que a cada una de las fases de la mecánica gerencial se les pide que establezcan las de los elementos, y de éstas la focal es el curso; por lo tanto, se tiende a reconocer que es la médula y el núcleo del regulador (Arancibia, 2016, p.133).

Se debe tener en cuenta que la administración es responsable de animar, estimular y guiar a las personas para lograr los objetivos propuestos en una organización. Por lo tanto, confío en que para transmitir un encabezamiento decente al individuo que lo ejecuta, debe ser apropiado en su posición, particularmente con una autoridad jerárquica decente.

Funciones de la dirección

- Ejecute los planes como se indica en lo establecido en las etapas de organización y asociación.
- Dirigir las actividades del grupo de trabajo según lo indicado por el plan construido.
- Delegar ejercicios a otras personas, alentando los activos que se requieren y garantizando la viabilidad de su utilización.
- Otra capacidad es mantener a su grupo estimulado constantemente ya que hay condiciones que pueden hacer que el dinamismo caiga.
- Comunicar a sus individuos cualquier información en el momento adecuado y garantizar que se realiza a través de los canales adecuados.
- Guiar los esfuerzos y esfuerzos directos de cada individuo desde el grupo de trabajo.
- Ayude a cada parte a encontrar su potencial y el lugar ideal en la asociación.
- Mantener al grupo concentrado en los objetivos de la asociación.

- Recuerde a cada minuto y ponga en marcha la misión, visión y cualidades de la asociación.
- Establecer dentro de la lógica de la asociación la inversión de un número considerable de individuos que serán influenciados por cualquier elección.
- Ser una extensión o interfaz entre la administración superior y el personal de manera consistente (Arancibia, 2016, p.149).

Dimensión Control. El control es un componente del procedimiento de gestión que incorpora cada uno de los ejercicios que se adoptan para garantizar que las actividades genuinas concuerden con las tareas organizadas. Todos los supervisores de una asociación tienen un compromiso de control; Por ejemplo, deben realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas vitales para limitar los aspectos de desperdicio. En esta línea, el control es un componente clave en la organización (Chiavenato 2012, p.110).

El control se puede caracterizar como "el camino hacia la dirección de los ejercicios que garantizan que se cumplan según lo dispuesto y la corrección de cualquier desviación enorme" (Robbins 2014, p.654).

Según lo indicado por lo que se ha descrito, la razón principal para el control es reconocer las fallas y los errores que se pueden presentar a lo largo de la organización y la asociación para mejorar y disminuir la tarea restante.

Importancia del control .El control es de vital importancia dado que:

- Establece medidas para abordar los ejercicios, para que los planes se realicen de manera efectiva.
- Se aplica a todo: a las cosas, a los individuos y a los actos.
- Determina y examina rápidamente las causas que pueden causar desviaciones, con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir más tarde.

- Localiza las partes a cargo de la organización, desde el momento en que se construyen las medidas correctivas.
- Proporciona datos sobre el estado de la ejecución de los planes, completando como premisa para reiniciar el procedimiento de organización.
- Reduce los gastos y el tiempo libre evitando errores.
- Su aplicación influye legítimamente en la defensa de la organización y, por lo tanto, en el logro de la eficiencia del considerable número de activos de la organización (Cruz, 2014, p.5).

Sistema de comunicación en gestión organizacional. La correspondencia es el centro y es fundamental que cada uno de los períodos del procedimiento de administración jerárquica se satisfaga, por dos razones, a la luz del hecho de que:

ncorpora capacidades administrativas (por ejemplo, los destinos de organización contruidos se imparten para planificar la estructura autorizada adecuada, la correspondencia es fundamental en la determinación, evaluación y preparación de los directores para desempeñar las capacidades en esta estructura, así como una iniciativa viable y la edad de un dominio de espolón depende de la correspondencia, y mucho más, es a través de ella que uno decide si las ocasiones y la ejecución cumplen con los planes). Posteriormente, la correspondencia hace que la organización sea concebible (Koontz, 2014, p.153).

Dado que permite conectar la organización con la condición externa, donde se encuentran una gran cantidad de candidatos. Desde que recordamos que los clientes, el propósito detrás de la presencia de prácticamente todas las organizaciones, están fuera de la organización; a través del marco de correspondencia, se reconocen los requisitos de los clientes, y esta información permite a la organización otorgar artículos y beneficios, y adquirir una ventaja; Asimismo, a través de un marco de correspondencia

convinciente, la asociación descubre el desafío y otros peligros potenciales y componentes prohibitivos (Koontz, 2014, p.153).

La gestión organizacional y su importancia. La administración jerárquica es una actividad humana y el hombre tiene la obligación y la tarea de estructurar una sociedad mejor financiera, mejores estándares sociales y asociaciones cada vez más convincentes y enfocadas es el resto de la administración reguladora actual. La mejora del procedimiento de autoridad depende de una organización viable, considerando todos los aspectos, la garantía y el cumplimiento de numerosos destinos (Hurtado, 2016, p.55).

a administración autorizada en una organización es un elemento destacado entre los elementos más importantes con respecto a la organización de un negocio, ya que se basa en el logro o la decepción de la organización. Debería estar en la parte superior de la lista de prioridades que a lo largo de los años hay una tonelada de rivalidad que se exhibe, por lo que debe ser informado de manera confiable sobre cómo hacerlo de manera efectiva (Huratdo, 2016, p.56).

La gestión de la organización es un procedimiento que comprende esencialmente la clasificación, la planificación y el control, aparte de que se considera un trabajo artesanal en el ámbito de los fondos.

Desde finales del siglo XIX, se ha convertido en un estándar para caracterizar una administración autorizada en cuanto a las cuatro capacidades que deben realizar los administradores particulares de una organización: organización, asociación, ejecutivos y control (Hurtado, 2016, p 56).

Administración autorizada, considero que es significativo porque se trata de una progresión de las actividades laborales para servir a una organización que utiliza los activos que tienen entre ellos el individuo responsable de tratar los diferentes

procedimientos que permiten el desarrollo del Organización, y por lo tanto mejorar la intensidad en contraste con diferentes organizaciones.

2.1.2. Atención al cliente

En toda entidad educativa, ya sea privada o pública, tiene un área específica donde es el primer filtro de una persona que busca información para poder matricularse a una universidad o entidad educativa superior, de tal forma que esta área es la encargada de convencer e informar al futuro alumno a inscribirse en la determinada casa de estudios; asimismo, el área de Admisión esta denominada también como, Admisión e informes, tal como lo señala (Torreblanca y Muñoz, 2016, p.9).

La Oficina Central de Admisión e Informes (OCAI) de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) es una unidad de servicio de apoyo académico al pregrado, posgrado y formación continua. En el caso de pregrado la misión es atraer a los mejores estudiantes para que postulen a la PUCP y evaluarlos según el perfil aprobado por el Consejo Universitario. [...] (Torreblanca y Muñoz, 2016, p.9).

“El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo” (Arturo, 2015, p.6)

2.1.2.1. ***Dimensiones de la Atención al cliente.*** Dimensión Eficiencia en el servicio Como la calidad acaba de ser mencionada, es un procedimiento constante de mejora constante, por lo que Castro (2012) declara que en una asociación se apostó por la calidad, las necesidades de acompañamiento deben considerarse para lograrla:

Debe ser consistente para mejorar la administración y el ítem. Al estar en otro período monetario, nos vemos obligados a ser cada vez más hábiles. La administración o artículo desde su origen debe ser terminado con calidad. El costo de los artículos debe identificarse con la naturaleza del equivalente. El marco de generación y administración

debe mejorarse continuamente para mejorar la calidad y la rentabilidad a fin de disminuir los costos. Se deben desarrollar las estrategias actuales para la preparación y preparación. Se debe tener cuidado de conformarse con una enorme porción de autoridad, a fin de ayudar al personal a mejorar su propia presentación. Se debe hacer una situación útil para el bienestar en la ejecución cerca del hogar. Los límites interdepartamentales deben ser eliminados. Los especialistas, más que los objetivos numéricos, deben seguirse en un curso a seguir para lograr una mejor calidad y eficiencia. El trabajador debe alegrarse por el trabajo que hace. La instrucción de toda la facultad y su propio progreso debe ser avanzada. Todas las actividades fundamentales deben configurarse para cambiar la asociación hacia un fin de calidad. (Castro, 2012, p. 134).

Estos requisitos previos deben considerarse con el objetivo de que cualquier asociación pueda actualizar la calidad tanto de los artículos ofrecidos como de la administración que otorga, esto debe lograrse mediante la aplicación de los medios mencionados anteriormente, para que la calidad sea una responsabilidad para cada uno de los Individuos de la asociación.

Cuando discuta la calidad, puede discutirla desde unos pocos puntos de vista o medidas. Para ser progresivamente ilustrativo, lo discutiremos en cuanto a mediciones. La asociación debe establecer sistemas que le permitan alcanzar sus objetivos y separarse de los contendientes.

La asociación debe lidiar con los deseos de sus clientes, disminuyendo por mucho que se pueda esperar el contraste entre la verdad de la administración y los deseos del cliente.

En el caso de que piense en cada una de estas perspectivas, puede captar la consideración del cliente y mejorar cada vez más confiando en lo que necesita. Para

cuidar de un cliente, debe tener reglas y pautas, que están dadas por los atributos que en ese momento estaban referenciados con la única razón para adquirir un uso completo.

Dimensión Relevancia en el servicio. Para cualquier asociación, el cliente es el componente más importante del procedimiento de mejora, y esto debe mostrarse de manera consistente con la superación de sus deseos, identificado con el artículo o la administración que requiere.

"La calidad no es lo que se pone en la administración, es lo que el cliente obtiene de ella y lo que está dispuesto a pagar" (Castro, 2012, p.26).

En general, el cliente evalúa la exposición de la asociación según lo indicado por la dimensión de cumplimiento que se obtiene al contrastarla y sus deseos.

La mayoría de los clientes usan cinco medidas para completar esta evaluación: Confiabilidad. El límite que la asociación que otorga a la administración debe tener para poder ofrecerlo de una manera sólida, segura y de asistencia. Dentro de la idea de calidad inquebrantable se incorpora la rapidez y cada uno de los componentes que permiten al cliente identificar el límite y el aprendizaje experto de su asociación, es decir, la fiabilidad implica dar a la administración con precisión desde el minuto principal. (Castro, 2012, p. 61)

- Seguridad: es la inclinación que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una asociación y confía en que serán abordados de la manera más ideal. La seguridad sugiere credibilidad, que por lo tanto incorpora confiabilidad, calidad inquebrantable y autenticidad. Esto implica no solo la consideración de las ventajas del cliente, sino que, además, la asociación debe mostrar su preocupación de tal manera que el cliente tenga un cumplimiento más prominente. (Castro, 2012, p. 61).

- Capacidad de respuesta: se refiere al estado de ánimo que parecía apoyar a los clientes y darles una administración rápida; Asimismo, se considera como un aspecto importante de este punto la satisfacción conveniente de las responsabilidades asumidas. En este sentido, lo que está disponible para la asociación para el cliente, es decir, los resultados concebibles de conectarse con él y la posibilidad con la que se puede lograr. (Castro, 2012, p. 62).

- Empatía: significa la disposición de la asociación para ofrecer a los clientes atención y consideración personalizadas. No se trata solo de ser respetuoso con el cliente, a pesar de que la cortesía es una pieza importante de compasión, ya que también es parte de la seguridad, requiere una responsabilidad y contribución sólidas con el cliente, conociendo dentro y fuera de sus atributos y Necesidades individuales de sus necesidades particulares. (Castro, 2012, p. 62).

- Intangibilidad: aunque existe una inmaterialidad en la administración, en sí misma es esquiva, es imperativo pensar en algunos ángulos que se derivan de la impalpabilidad de la administración. (Castro, 2012, p. 62).

Las administraciones no pueden ser vigiladas, en caso de que no las use, el límite de creación de su administración por completo, se pierde hasta el final de los tiempos.

La conexión humana, para dar a la administración, es importante establecer un contacto entre la asociación y el cliente. Es una relación donde el cliente se interesa por la mejora de la administración.

Los individuos más notables para cualquier negocio. No son una interferencia en nuestro trabajo, son un establecimiento. Son individuos que vienen a nosotros con sus requisitos y deseos y nuestra principal responsabilidad es cumplirlos. Merecen que brindemos el tratamiento más atento y atento que podamos. Hablan del líquido crucial para este negocio de algún otro, sin ellos estaríamos obligados a acercarnos. En

cualquier caso, los clientes de las asociaciones de administración se sienten engañados y debilitados, no por sus costos, sino por la indiferencia, la apatía y la falta de consideración de sus trabajadores. De las definiciones anteriores se puede inferir que el cliente es un individuo o una asociación que debe cumplir con la necesidad de obtener un artículo o una administración; y lo más importante es el tema al que se servirá y para el cual cada asociación trabajará para satisfacer sus deseos (Castro 2012, p.34).

Dimensión Pertinencia en el servicio. Los creadores de diversos flujos han hecho compromisos increíbles de esa manera. Se dice que el origen de la calidad de la administración proviene de pensamientos y metodologías, por ejemplo, “El trabajo en su trabajo dice que la observación que un cliente tiene sobre la correspondencia entre ejecución y deseos, se identifica con la disposición de los componentes, cuantitativa y subjetiva, el mérito. "(Castro,2012, p. 189).

“la naturaleza de la administración son ejercicios opcionales realizados por una asociación para mejorar el cumplimiento que el cliente obtiene en sus ejercicios esenciales (o principios)". (Castro, 2012, p. 54)

En lo que concierne a su Muller de la Lama (2009), la naturaleza de la administración "consiste en reunir los deseos del cliente". (Lama, 2009, p. 78)

“se caracteriza como el estado de ánimo para la utilización; es decir, cuánto la administración aborda efectivamente los problemas del cliente a medida que se transmite” (Leyenda, 2011, p.4).

De acuerdo con las ideas dadas a los creadores, podemos decir que la naturaleza de la administración es satisfacer los deseos del cliente de que una administración aborde sus problemas.

En este sentido, se deduce que: Debe ser bienvenido en general: ningún individuo que lo esté administrando y se sienta como un ser más anormal regresará. Además, el cliente necesita sentir que usted es lo más importante para usted.

- Necesidad de sentirse significativo: el sentido de sí mismo y la confianza son necesidades humanas sorprendentes. En general, preferimos sentirnos significativos, sea lo que sea que hagamos para que el visitante se sienta excepcional, será un desarrollo positivo.

- Necesidad de consuelo: Usuarios Consuelo físico: Un lugar para hacer una pausa, descansar, hablar o trabajar juntos; También es importante tener la confirmación de que se cuidarán de la manera correcta y de la confianza en la que podemos cumplir sus requisitos.

En resumen, conocer las necesidades del cliente es importante para la asociación, ya que debe dar su consentimiento a los enfoques del pasado con la realidad de mejorar las necesidades genuinas que el cliente requiere, esto con la única razón de dar una administración decente y satisfacer al cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo, aplicada, pues tiene el objeto de demostrar la relación gestión organizacional y la atención al cliente de la Universidad privada Cesar Vallejo SAC, Los Olivos - 2018, por lo cual está orientada a la aplicación de la teoría para la solución de algunos problemas de la realidad problemática, es por ello que al obtener las conclusiones del estudio, se trabajó en las recomendaciones, como propuesta, para mejorar lo desfavorables de las entidades de estudio, por otro lado, es un estudio de campo porque se obtuvo la información a través del instrumento de la encuesta.

Este trabajo de investigación tiene el enfoque cuantitativo, además se utiliza este enfoque porque es un proceso, se dan por etapas, secuencialmente para poder realizar aprobaciones. Es importante mencionar que, para la realización del análisis de datos recolectados se transformaron a una escala ordinal, las cuales son de 1 al 5, la escala de Likert.

Con respecto al nivel de investigación es descriptivo – correlacional, es por ello que cada una de las variables de estudio, estuvo subdividida en dimensiones e indicadores, de tal forma analizar detalladamente su comportamiento en los lugares de estudio, además se analizó el nivel de asociación de las variables de gestión organizacional y atención al cliente, por otro lado, se tomara una porción de la población para poder describir la realidad que se investiga.

3.2 **Ámbito temporal y espacial**

El presente estudio de investigación se realizará en la Universidad Privada Cesar Vallejo- sede Lima Norte, en el año 2018, es una Institución Privada, considerado el de mayor capacidad resolutive, contando con un personal capacitado y certificado que realiza funciones de promoción, prevención, y se encuentra ubicado en la Av. Alfredo Mendiola 6232, Los olivos.

3.3 **Variables**

Variable 01: Gestión organizacional

“Como una disposición organizada de estructuras y procedimientos, que debe establecerse para incitar a los cambios que la realidad solicita” (Ruiz, 2015,p.101).Las medidas son las que acompañan: potencial humano, estructura autorizada, cultura jerárquica.

Variable 02: Atención al cliente

“El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo” . (Arturo, 2015).

La calidad experimenta cada uno de los períodos del movimiento de la asociación, es decir, en cada uno de los procedimientos de mejora, estructura, creación, trato y apoyo de los elementos o administraciones, las mediciones son las siguientes: Relevancia en la administración. , importancia en la administración, cumplimiento como impresión de valor.

3.4 Población y muestra

Población

La población serán los 55 072 alumnos matriculados dicho año de la Universidad Privada Cesar Vallejo –Ln, 2018. Hernández (2010, p. 239) caracteriza a la población como "la reunión del considerable número de las cosas que concuerdan con detalles específicos se comprenden", ya que la totalidad de los sujetos potenciales que se pueden desglosar en la cuenta del examen se considera la población de alumnos de la Universidad Privada Cesar Vallejo, en el año 2018, según el portal de transparencia de la casa de estudios, caracterizándose a sí misma. como una población finita.

Muestra

Para nuestra tesis, el ejemplo será probabilístico: a la luz del hecho de que dependen de estándares fácticos y principios irregulares. No están expuestos a la voluntad y aseveración del especialista. La muestra será igual que nuestra población, es decir, 382 alumnos.

Se empleo la siguiente formula, para hallar la cantidad de la muestra:

$$\eta = \frac{Nz^2\alpha x p x q}{d^2x (N - 1) + Z^2\alpha x p x q}$$

Obteniendo como resultado, **n = 382**

3.5 Instrumentos

Carrasco (2015), demuestra que la encuesta, "es el instrumento de investigación social más utilizado cuando se concentra una enorme cantidad de individuos, ya que es una reacción inmediata, a través de la hoja de consulta que se entrega a cada uno de ellos" (p. 318).

En el presente estudio, el cuestionario se usará como un instrumento de estimación, al igual que el método de revisión en los alumnos de la Universidad Privada Cesar vallejo sede Los Olivos, denominada, "Cuestionario sobre La gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC – sede Los Olivos– 2018".

El instrumento que se aplicó para la presente investigación, es el cuestionario tipo Likert de 17 items, en la cual se propusieron de manera clara y específica referidas al tema de investigación.

3.6 Procedimientos

El proceso que se siguió para poder desarrollar esta investigación, fue detallado y sobre todo laborioso, pues el único objetivo era determinar cuán correlacionado y nivel de significancia tiene la atención al cliente y los objetivos organizacionales, o viceversa, en una universidad privada, como la del caso en mención, esta interrogante se cuestiona para comenzar con este estudio, luego de ello se plantea todo en una matriz de operacionalización y de consistencia, lo cual permite tener un mejor panorama del trabajo en sí, donde se puede determinar las variables específicas. Por otro lado, luego de investigar los antecedentes relacionados al tema de investigación, se comienza a desarrollar de manera más dinámica y estructural, usando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para poder obtener datos y procesarlos en el sistema estadístico de SPSS V.25, con la finalidad de determinar y concluir con los resultados

numéricos de la hipótesis planteada. Finalmente, se da a conocer que existe relación significativa entre las variables de estudio, atención al cliente y objetivos organizacionales.

3.7 Análisis de datos

Para investigar cada uno de los factores, se utilizó el programa SPSS V. 25, para mostrar la dispersión de información clara de información, para el área dentro de la escala de estimación, para el alistamiento de especulaciones. Información no paramétrica conectada, utilizando el coeficiente de Rho Spearman.

Rho Spearman: "El coeficiente de conexión por extensión (ρ) es una proporción de la relación de dos factores comunicados en una escala ordinal, de modo que entre los elementos o personas consideradas se puede construir una solicitud progresiva para el acuerdo". (Ávila, 2012, p.225).

Especulación de prueba: para Torres (1997), "La teoría es una metodología que construye una conexión entre al menos dos factores para aclarar y, si es posible, prever probabilísticamente las propiedades y asociaciones internas de las maravillas o las causas y los resultados de un problema dado". (p.129).

Dimensión de significación: Si no es exactamente el 0.05, se dice que el coeficiente es notable en la dimensión de 0.05 (95% de certeza de que la relación es válida y 5% de probabilidad de error).

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable: Gestión organizacional

Tabla 1:

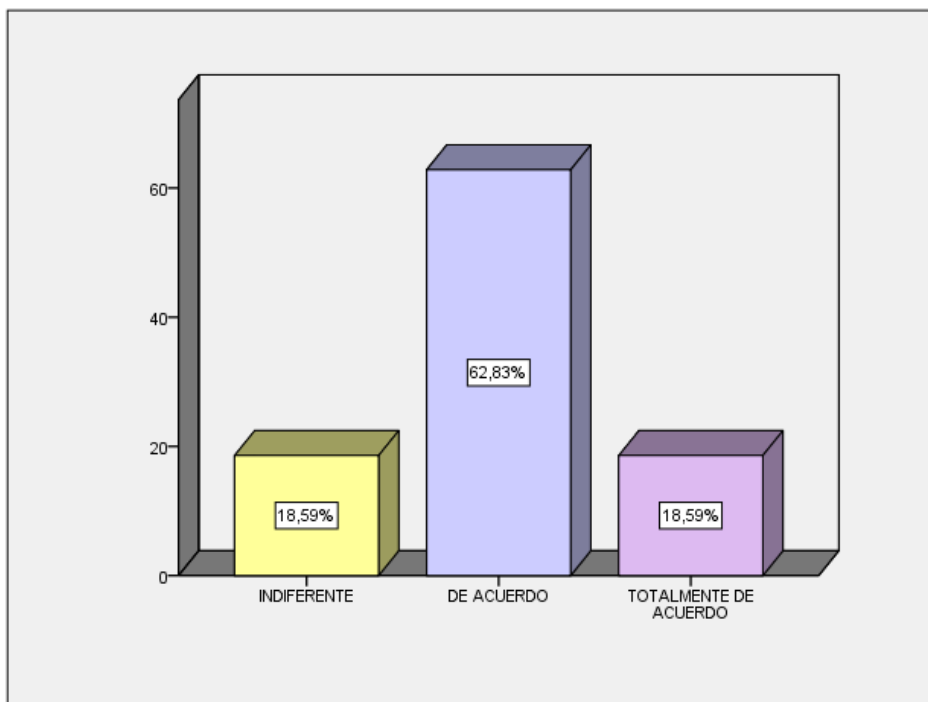
Distribución de frecuencias para la variable gestión organizacional

GESTIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	INDIFERENTE	71	18,6	18,6	18,6
do	DE ACUERDO	240	62,8	62,8	81,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	71	18,6	18,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1:

Distribución de frecuencias para la variable gestión organizacional.



De los resultados de la tabla 1 y figura 1 se aprecia que 62.8% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe una adecuada gestión organizacional, el 18.6% están totalmente de acuerdo y el 18.6% son indiferentes a ello.

Tabla 2:

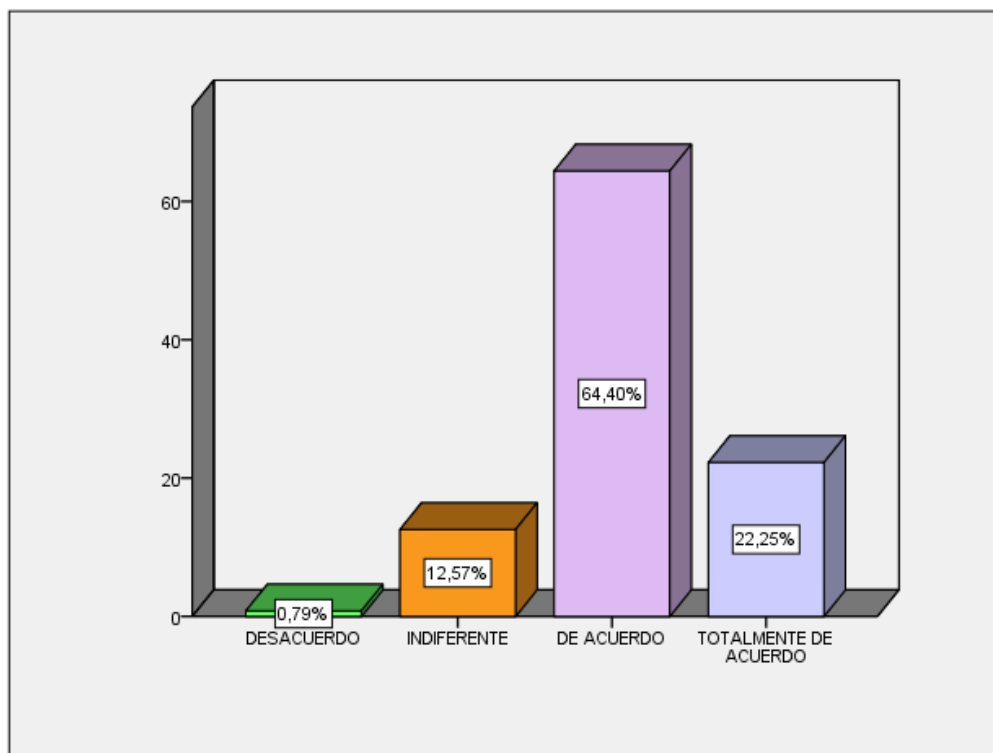
Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.

ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	DESACUERDO	3	,8	,8	,8
do	INDIFERENTE	48	12,6	12,6	13,4
	DE ACUERDO	246	64,4	64,4	77,7
	TOTALMENTE DE	85	22,3	22,3	100,0
	ACUERDO				
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2:

Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.



De los resultados de la tabla 2 y figura 2 se aprecia que 64.4% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe una adecuada atención al cliente, el 22.3% están totalmente de acuerdo, el 12.6% son indiferentes y el 0.8% están en desacuerdo.

Tabla 3:

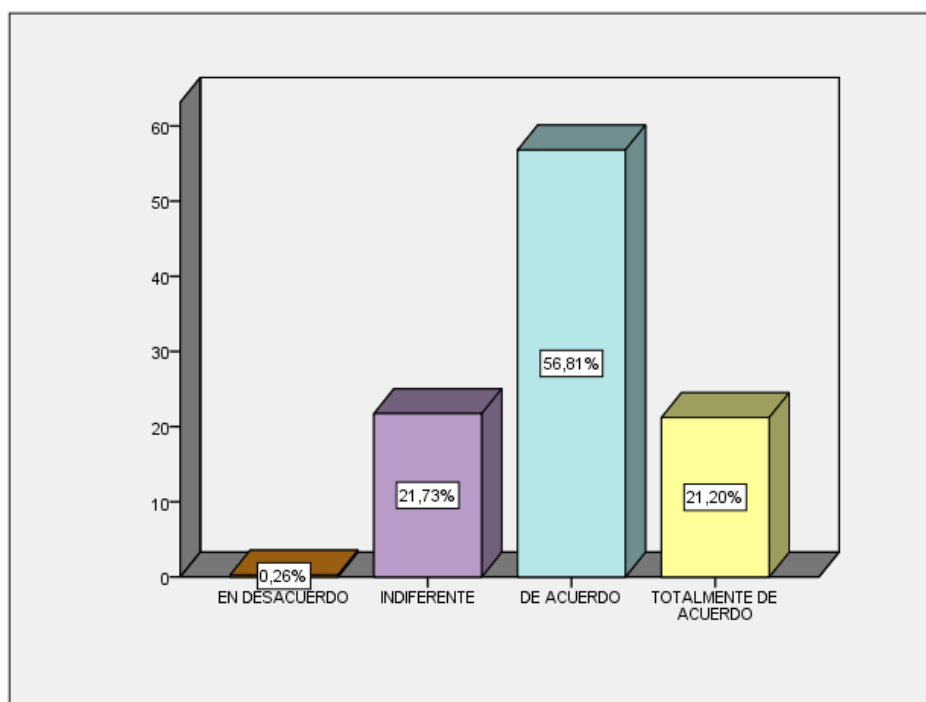
Distribución de frecuencias para la dimensión planeación.

PLANEACIÓN (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	EN DESACUERDO	1	,3	,3	,3
do	INDIFERENTE	83	21,7	21,7	22,0
	DE ACUERDO	217	56,8	56,8	78,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	81	21,2	21,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3:

Distribución de frecuencias para la dimensión planeación.



De los resultados de la tabla 3 y figura 3 se aprecia que 56.8% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe una adecuada planeación, el 21.7% son indiferentes, el 21.2% están totalmente de acuerdo y el 0.3% están en desacuerdo.

Tabla 4:

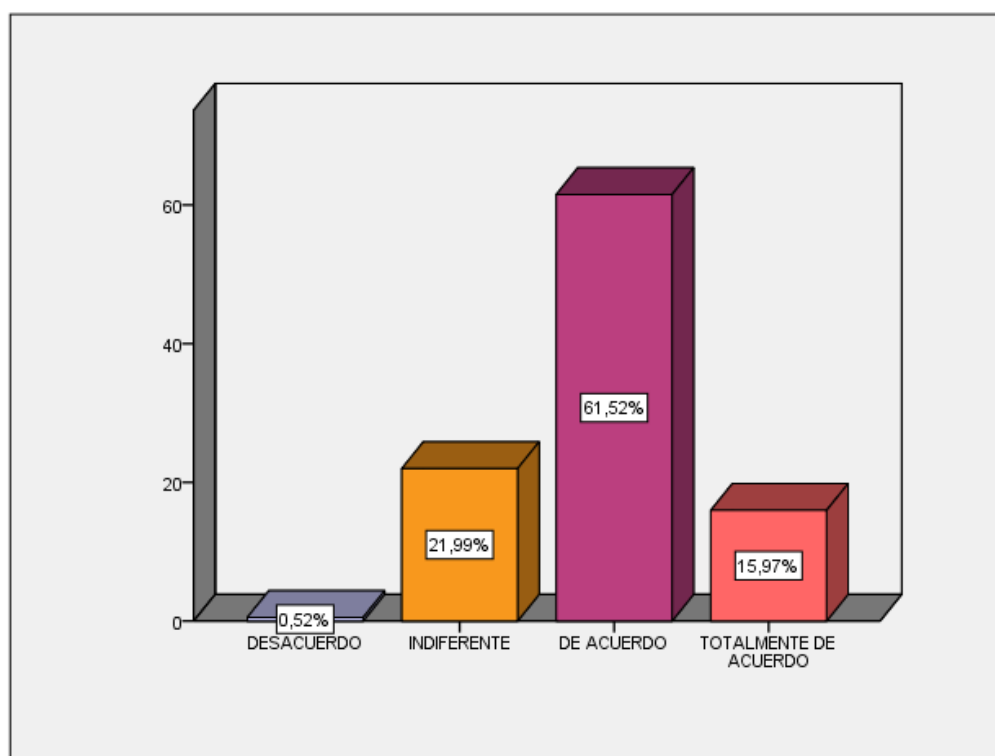
Distribución de frecuencias para la dimensión dirección

		DIRECCIÓN (agrupado)			
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	DESACUERDO	2	,5	,5	,5
do	INDIFERENTE	84	22,0	22,0	22,5
	DE ACUERDO	235	61,5	61,5	84,0
	TOTALMENTE DE	61	16,0	16,0	100,0
	ACUERDO				
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4:

Distribución de frecuencias para la dimensión dirección.



De los resultados de la tabla 4 y figura 4 se aprecia que 61.5% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe una adecuada dirección, el 22% son indiferentes, el 16% están totalmente de acuerdo y el 0.5% están en desacuerdo.

Tabla 5:

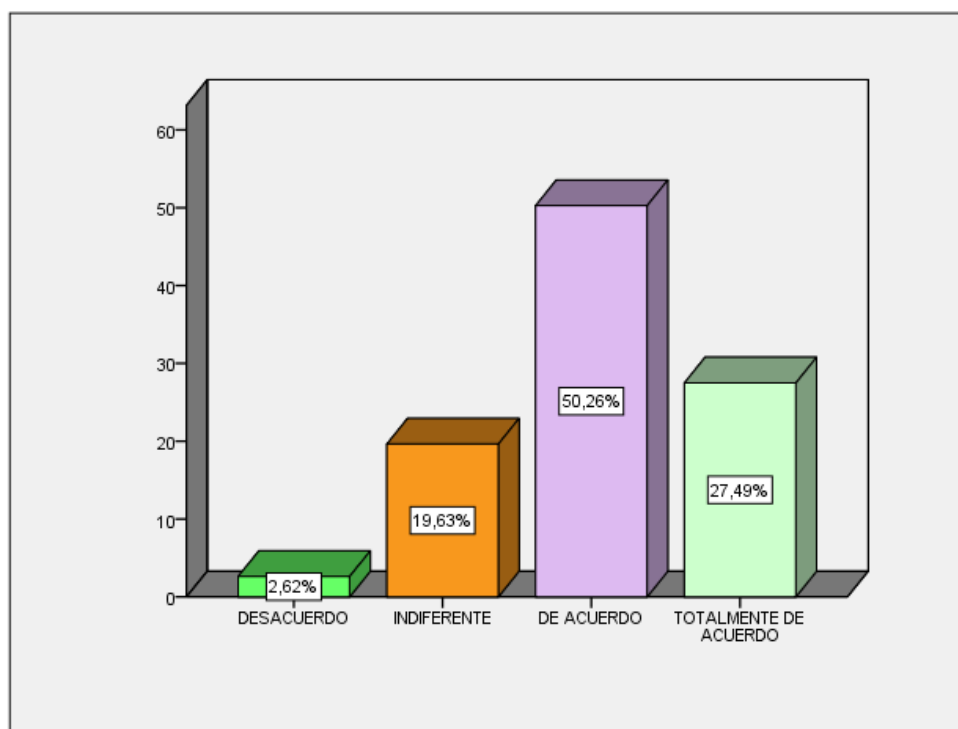
Distribución de frecuencias para la dimensión control

		CONTROL (agrupado)			
Válido		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	DESACUERDO	10	2,6	2,6	2,6
	INDIFERENTE	75	19,6	19,6	22,3
	DE ACUERDO	192	50,3	50,3	72,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	105	27,5	27,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5:

Distribución de frecuencias para la dimensión control.



De los resultados de la tabla 5 y figura 5 se aprecia que 50.3% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe un adecuado control, el 27.5% están totalmente de acuerdo, el 19.6% so indiferentes y el 2.6% están en desacuerdo.

Tabla 6:

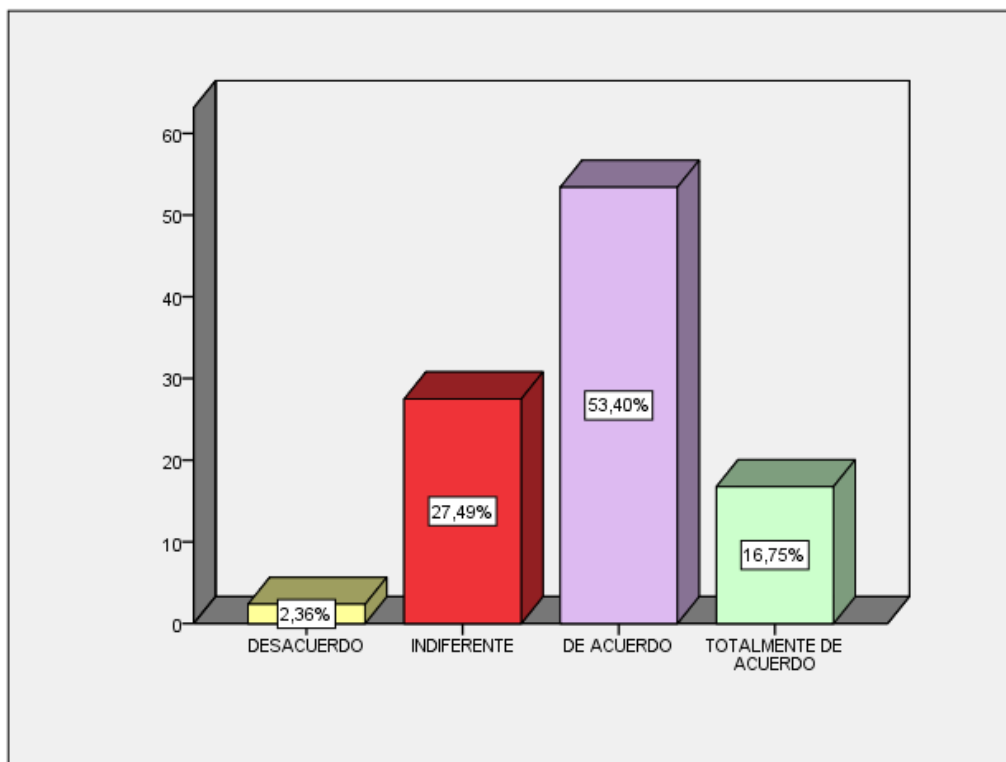
Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.

EFICIENCIA EN EL SERVICIO (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	DESACUERDO	9	2,4	2,4	2,4
do	INDIFERENTE	105	27,5	27,5	29,8
	DE ACUERDO	204	53,4	53,4	83,2
	TOTALMENTE DE	64	16,8	16,8	100,0
	ACUERDO				
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6:

Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.



De los resultados de la tabla 6 y figura 6 se aprecia que 53.4% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe eficiencia en el servicio, el 27.5% son indiferentes, el 16.8% están totalmente de acuerdo y el 2.4% están en desacuerdo.

Tabla 7:

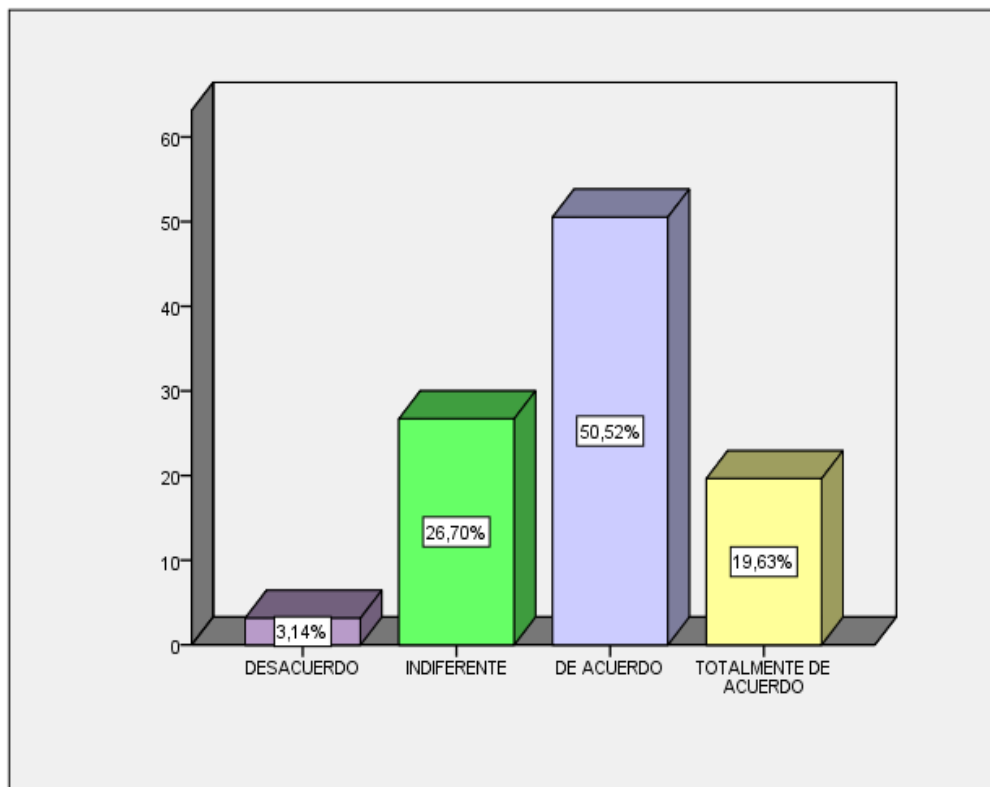
Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.

RELEVANCIA EN EL SERVICIO (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	DESACUERDO	12	3,1	3,1	3,1
do	INDIFERENTE	102	26,7	26,7	29,8
	DE ACUERDO	193	50,5	50,5	80,4
	TOTALMENTE DE	75	19,6	19,6	100,0
	ACUERDO				
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7:

Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.



De los resultados de la tabla 7 y figura 7 se aprecia que 50.5% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe relevancia en el servicio, el 26.7% son indiferentes, el 19.6% están totalmente de acuerdo y el 3.1% están en desacuerdo.

Tabla 8:

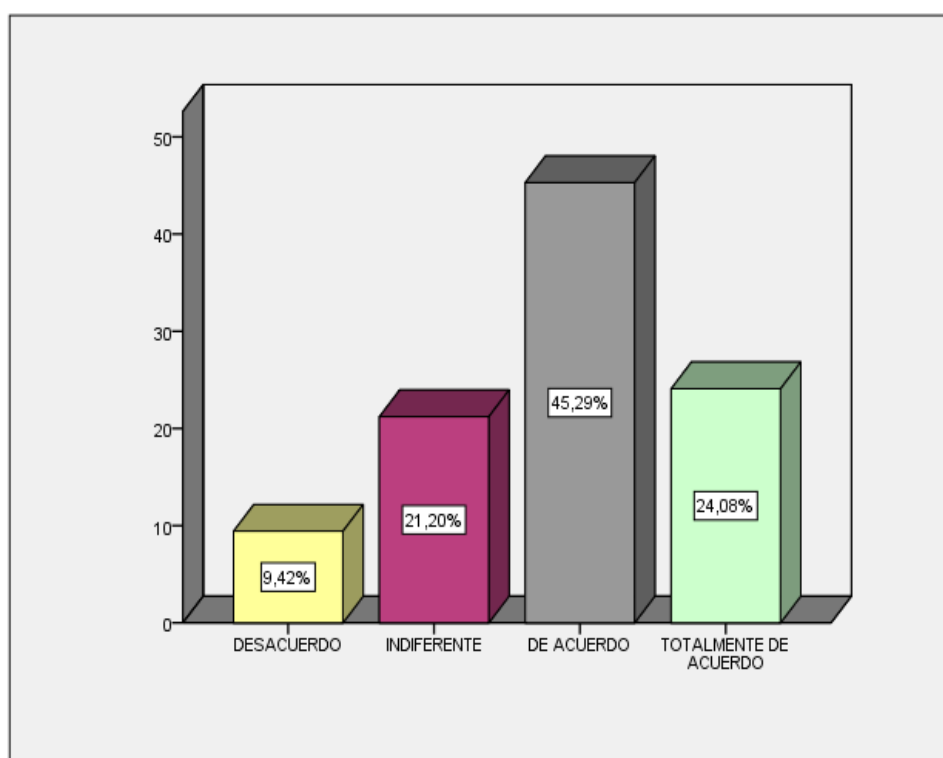
Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.

PERTINENCIA EN EL SERVICIO (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	DESACUERDO	36	9,4	9,4	9,4
do	INDIFERENTE	81	21,2	21,2	30,6
	DE ACUERDO	173	45,3	45,3	75,9
	TOTALMENTE DE	92	24,1	24,1	100,0
	ACUERDO				
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8:

Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.



De los resultados de la tabla 8 y figura 8 se aprecia que 45.3% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe pertinencia en el servicio, el 24.1% están totalmente de acuerdo, el 21.2% son indiferentes y el 9.4% están en desacuerdo.

Tabla 9:

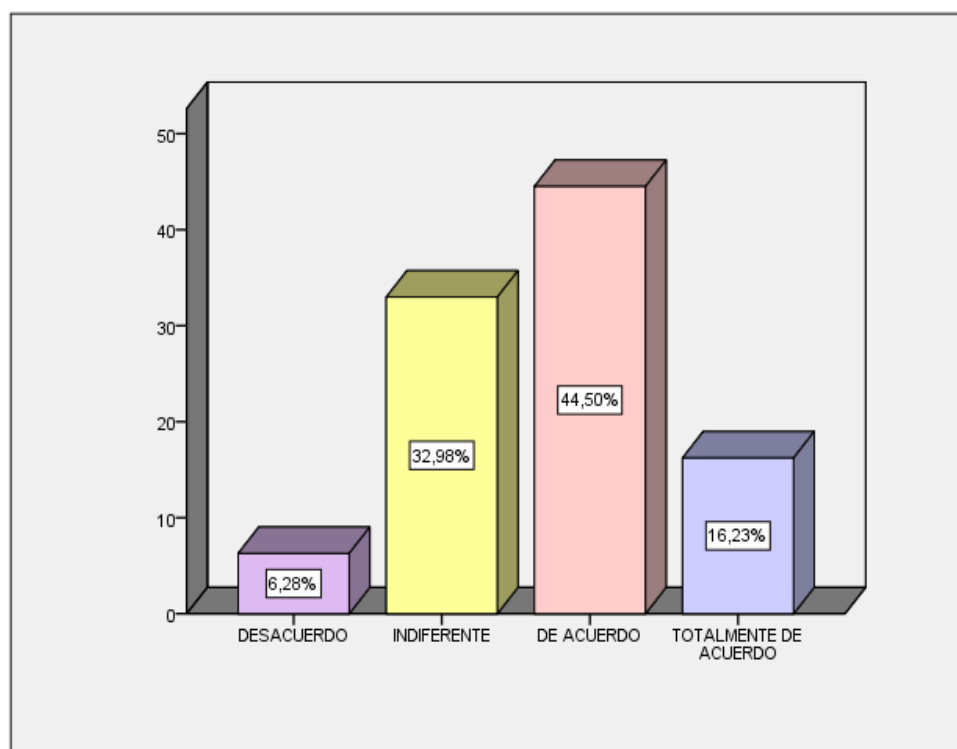
Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente

SATISFACCIÓN (agrupado)					
		Frecuen	%	% válido	%
		cia			acumulado
Váli	DESACUERDO	24	6,3	6,3	6,3
do	INDIFERENTE	126	33,0	33,0	39,3
	DE ACUERDO	170	44,5	44,5	83,8
	TOTALMENTE DE	62	16,2	16,2	100,0
	ACUERDO				
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9:

Distribución de frecuencias para la variable atención al cliente.



De los resultados de la tabla 9 y figura 9 se aprecia que 44.5% de los alumnos consideran estar de acuerdo que existe satisfacción, el 33% son indiferentes, el 16.2% están totalmente de acuerdo y el 6.3% están en desacuerdo.

Análisis inferencial

Tabla 10:

Grado de relación según coeficiente de correlaciones.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.90 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragon (2014), basado en Hernández Sampieri y Fernández Collado, 1998.

a. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

H1: Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

Nivel de confianza: 95%

Si Sig. P < Sig. α , entonces se rechaza la Ho.

Si Sig. P > Sig. α , entonces se acepta la Ho.

Tabla 11:*Correlaciones de gestión organizacional y atención al cliente*

		Correlaciones	
		GESTIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	GESTIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,507**
		N	382
	ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 11, el coeficiente de correlación entre las variables es de 0.507 siendo una correlación positiva media (según tabla 10 “Grado de relación según coeficiente de correlaciones”) y obteniendo una significancia bilateral de 0.000, entonces existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

a. Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018

H1: Existe relación directa y significativa entre la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

Nivel de confianza: 95%

Si Sig. P < Sig. α , entonces se rechaza la Ho.

Si Sig. P > Sig. α , entonces se acepta la Ho.

Tabla 12:

Correlaciones de planeación y atención al cliente

		Correlaciones		
			PLANEACIÓN (agrupado)	ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	PLANEACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 12, el coeficiente de correlación entre la dimensión planeación y la variable atención al cliente es de 0.432 siendo una correlación positiva media (según tabla 10 “Grado de relación según coeficiente de correlaciones”) y obteniendo una significancia bilateral de 0.000, entonces existe relación directa y significativa entre la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

a. Prueba de hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

Nivel de confianza: 95%

Si Sig. P < Sig. α , entonces se rechaza la Ho.

Si Sig. P > Sig. α , entonces se acepta la Ho.

Tabla 13:

Correlaciones de dirección y atención al cliente

		Correlaciones		
			DIRECC IÓN (agrupad o)	ATENCI ÓN AL CLIENT E (agrupad o)
Rho de Spearman	DIRECCIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,348**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)	Coefficiente de correlación	,348**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 13, el coeficiente de correlación entre la dimensión dirección y la variable atención al cliente es de 0.348 siendo una correlación positiva media (según tabla 10 “Grado

de relación según coeficiente de correlaciones”) y obteniendo una significancia bilateral de 0.000, entonces existe relación directa y significativa entre la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

a. Prueba de hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación directa y significativa entre el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

H1: Existe relación directa y significativa entre el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

Nivel de confianza: 95%

Si Sig. P < Sig. α , entonces se rechaza la Ho.

Si Sig. P > Sig. α , entonces se acepta la Ho.

Tabla 14:

Correlaciones de control y atención al cliente

		Correlaciones		
			CONTR OL (agrupad o)	ATENCI ÓN AL CLIENT E (agrupad o)
Rho de Spearman	CONTROL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	ATENCIÓN AL CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	382	382

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 14, el coeficiente de correlación entre la dimensión control y la variable atención al cliente es de 0.410 siendo una correlación positiva media (según tabla 10 “*Grado de relación según coeficiente de correlaciones*”) y obteniendo una significancia bilateral de 0.000, entonces existe relación directa y significativa entre el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-2018.

V. DISCUSIÓN

En la interrelación de las variables gestión organizacional y atención al cliente, la hipótesis “existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC” fue aceptada ($p = 0.000 < 0.05$; $R = 0.507$). De acuerdo con Cardona et al. (2016), se presentan los sistemas principales que utilizan las oficinas o los lugares de trabajo y los clientes. Administración, para cumplir con sus clientes y para ubicar a sus nuevos clientes, otro modelo de administración de clientes. Estaba destinado a las organizaciones de atuendo en Dosquebradas y Pereira, considerando cuatro puntos de vista fundamentales: 1. Capacitar a los representantes para ayudar a la administración del cliente. 2. Reforzar la imagen corporativa de sus ofertas y las oficinas de asesoramiento. 3. Participar en nuevos y visitar canales de promoción. 4. Apoyar a los clientes dinámicos y potenciar una asociación inmediata con clientes potenciales. Por fin, el informe del creador actual, completado como precursor para tener la opción de hacer referencia a los factores que se muestran en este examen, en tal enfoque tiene la opción de mostrar el impacto y la conexión de las dos ocasiones. Además los resultados de esta investigación permitieron establecer que el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.507.

En la interrelación de la dimensión planeación y la variable atención al cliente, la hipótesis “existe relación directa y significativa entre la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC”, fue aceptada ($p = 0.000 < 0.05$; $R = 0.432$). De acuerdo con Celada (2014), deduce que luego de completar los exámenes e investigaciones con respecto al sentimiento de los diversos clientes de

tiendas generales y compradores de necesidades básicas, se ha resuelto que la administración de los clientes tiene la posibilidad de que se convierta en una categoría superior. Por un lado, dentro de una organización promotora de suministros básicos, ya que las secuelas del examen demostraron una mejora en el cumplimiento de los clientes de Comicen SA a través de la preparación del personal y la mejora de la administración ofrecida a los clientes del mercado. Lo que es más, que las organizaciones en el centro, no se preocupan por el cumplimiento absoluto del cliente, ni lo consideran un aprecio adicional, que podría convertirse en una ventaja, solo se observa como un dispositivo superfluo y extravagante. Esa es la razón por la que solo se enfocan en vender a través de diferentes avances y ofertas, esencialmente por valor, que es todo menos un factor concluyente para mantener a los clientes de la organización. Se infiere que, este precursor agregado al presente trabajo de investigación, al tener la opción de delimitar metodologías para la mejora incesante de la administración del cliente, en una organización de administración. Además los resultados de esta investigación permitieron establecer que el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.432.

En la interrelación de la dimensión dirección y la variable atención al cliente, la hipótesis “existe relación directa y significativa entre la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC”, fue aceptada ($p = 0.000 < 0.05$; $R = 0.348$). De acuerdo con Armas (2014), los microempresarios contempló la necesidad de construir un modelo de administración autorizada para MIPYMES, otro 32% opina que hay una falta de información de la administración reguladora. Por fin, el examen logró el fin de que no haya asociación, haya entumecimiento de la administración reguladora, debilidades en el procedimiento de creación y ausencia de un registro de dinero suficiente, para esto se incluye la ausencia de aportes de la administración, que se une a la gestión empresarial derrochadora en dicha red. Además

los resultados de esta investigación permitieron establecer que el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.348.

En la interrelación de la dimensión control y la variable atención al cliente, la hipótesis “existe relación directa y significativa entre el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC”, fue aceptada ($p = 0.000 < 0.05$; $R = 0.410$). De acuerdo con Sumba (2014), los períodos del procedimiento autoritario deberían estar relacionados en su mayor parte: organización, asociación, curso y control, con suficientes sistemas de separación que se sumen para mejorar la agresividad de las empresas en escala miniaturizada. Además los resultados de esta investigación permitieron establecer que el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.410.

VI. CONCLUSIONES

- Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos-2018.

- Existe relación directa y significativa entre la planeación con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos--2018.

- Existe relación directa y significativa entre la dirección con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos--2018.

- Existe relación directa y significativa entre el control con la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos--2018.

VII. RECOMENDACIONES

- Se insta a las autoridades educativas de la Universidad Cesar Vallejo sede Los Olivos, a plantear estrategias de gestión en cada departamento que rige en la universidad, ello conllevará a que los trabajadores opten por mejorar la calidad de atención al cliente.

- Se recomienda al Director de la UCV-LN a mejorar la planeación que se requiere dentro de la atención al cliente, despejando así imprevistos que se puedan presentar al momento de realizar funciones.

- Se recomienda al Director de la UCV-LN a capacitar y entrenar a todo el personal de direcciones generales con el fin de promover mejor la gestión que se emplea en el personal a cargo, dentro de cada área.

- Se recomienda al Director de la UCV- LN a utilizar estrategias de control que sean justas y equitativas a todo el personal, con el fin de supervisar las acciones que se emplean en relación a la atención del cliente.

VIII. REFERENCIAS

- Andrade, H. (2014). Comunicación Organizacional Interna. proceso, disciplina, técnica. Madrid, España: Editorial gesbiblo.
- Arancibia, J. (2015). Clima Organizacional como Herramienta de Gestión. México DF: Editorial Trillas.
- Armas, R. (2014). Desarrollo de un modelo de gestión administrativo para MIPYMES florícolas comunitarias. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arras, A. (2016). Comunicación organizacional. Recuperada de: <file:///C:/Users/SONIA/Downloads/TxU01ComOrgebook.pdf>
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador.
- Bartoli, A. (2014). Comunicación y organización. Barcelona. España: Ed. Paidós
- Buendia, P. (2017). El servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Los Olivos. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8930/Buendia_SPB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calva, J. (2014). Análisis de la percepción del clima laboral. Recuperada de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/ref erencias.html#.
- Cardona, H; Hernandez, L. y Restrepo, S. (2016). Diseño de un modelo de atención al cliente en las empresas de confección de Pereira y Dosquebradas. Universidad Tecnológica, Facultad Industrial Pereira.

- Celada, J. (2014). Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotes en el Municipio de Retahuleu. Universidad Rafael Landívar, facultad de Ciencias Económicas y empresariales.
- Chiavenato, I. (2015). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. 8ma. Edición. Mc.Graw – Hill Interamericana de México: S.A.
- Chiavenato, I. (2015). Planeación Estratégica – Fundamentos y Aplicaciones (10ma. Edición). México: Editorial McGraw-Hill.
- De Castro (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Madrid, España: Editorial Verbum.
- Echevarría, D. (2015). Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana. Universidad Peruana Unión. Recuperada de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/430/441
- EHB, E. H. (2014). Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados. Bilbao, España: Editorial Deusto.
- Fernández, C. (2016). La comunicación en las organizaciones. 5ta. Ed. Madrid, España: Editorial Trillas.
- Fernández, F. (2017) en su tesis: Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro-Lima. 2017, Universidad César Vallejo.
- Galindo, L. (2014). Fundamentos de Administración. Casos y Prácticas. 5ta Edición. México: Editorial Trillas.
- García, G. (2015). Atención al cliente y su relación con los días de pernoctación del turista en los hoteles de tres estrellas de Tarapoto. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10355/gacia_zg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill
- Hurtado, D. (2016). Principio de Administración. 6ta. Medellín, Colombia: Editorial Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Koontz, H y Wehrich, H. (2014). Administración. 14 ava. Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Leal, J. (2015). Principios de la gestión administrativa. S.A. McGraw-Hill / Interamericana de España. Recuperada de: <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestionadministrativa-1154671.html>.
- Macero, B. (2016). Gestión administrativa. Editorial Panapo, Venezuela.
- Manzano, H. (2016). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperada de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educación del Perú. (2013). Marco de buen desempeño docente: Un buen maestro cambia.
- Miranda, F. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de la municipalidad del departamento de Lambayeque. Tesis. Universidad Señor de Sipán. Perú. Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%C3%91AY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>

- Molina, M. (2014). Plan de comunicación externa para dar a conocer los servicios Turísticos de gofoklore.com con sus públicos. Guatemala de la Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Muñoz, R. (2015). Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Oliveras, E. (2016). Tipos de comunicación organizacional en la empresa. Grupo & A. Recuperada de: <http://blog.grupo-pya.com/tiposcomunicacion-organizacional-la-empresa/>
- Ortega, N. (2014). Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en Las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi. Ecuador. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Pantevez, L. (2016). Aporte de la comunicación interna a los procesos de gestión Administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en Automundial. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia.
- Ramos, M. (2017) en su tesis: La comunicación orgnaizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima, 2016, Universidad César Vallejo.
- Reyes, A. (2015). Administración de empresas, Teoría y Práctica. 5ta. Ed. México. Editorial Limusa.
- Robbins, S. (2014). Administración. Séptima edición. México.
- Royero, J. (2014). Modelo de control de gestión para sistemas de Investigación. México. Instituto Universitario de Tecnología José Antonio Anzoátegui.

- Roque, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín. Chiclayo, Perú. Universidad Señor de Sipán.
- Ruiz, J. (2015). Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa. 6ta. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Serrano, F. (2015). Comunicación Organizacional. Edita: Universidad Complutense de Madrid /Grupo de Investigación Identidades Sociales y Comunicación.
- Stoner, G. (2015). Administración. 9na Edición: Editorial. Pearson Educación
- Suárez, L. y Talavera, R (2015). La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014. Universidad César Vallejo.
- Suárez B., R. (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012. (Tesis de maestría). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4264/Suarez_br.p;jsessionid=8BCEF79E305230F0AF4BD63B9B80893E?sequence=1
- Sumba, R (2014). Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí. Ecuador. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperada de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/739/1/SUMBA_RUTHMOD_ELO_GESTI%C3%93N_ADMINISTRATIVA.pdf
- Terry, G. (2014). Administración. Compañía Editorial Continental, México. 7ma. Ed.
- Tolela y Myers (2014). Administración mediante la comunicación. Un enfoque Organizacional. México: McGraw-Hill.
- Trelles, I. (2016). Comunicación Organizacional. 3era. Edición. Editorial Félix Valera.
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima, Perú. Editorial Macro.

IX. ANEXOS

Anexo A: Cuestionario

Anexo B: Matriz de Consistencia

Anexo C: Matriz de operacionalización

Anexo D: Ejemplo del cuestionario impreso

Anexo E: Ejemplo del cuestionario desarrollado por uno de los alumnos encuestados

Anexo A: Cuestionario

Cuestionario para alumnos matriculados sobre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC – sede Los Olivos– 2018

OBJETIVO: Demostrar la relación que existe entre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos – 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTAL MENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La universidad Cesar Vallejo plantea objetivos claros y concisos					
2	El diseño del plan estratégico está basado en la gestión que se realiza en la institución					
3	La administración planifica adecuadamente las estrategias para efectuar una correcta gestión					
4	Se evalúa de manera justa a los trabajadores en sus labores de dirección					
5	Existen normas éticas para promover el buen comportamiento y actitudes de los trabajadores dentro de sus labores					
6	Se efectúa el correcto liderazgo por los jefes de área y la dirección de la institución					
7	Existen estrategias y sistemas de control para efectuar una gestión de calidad					
8	Se realiza constantes monitoreos para controlar las acciones que se realiza en las gestiones de la UCV.					
9	Se realiza constantes evaluaciones al personal y se efectúa el reconocimiento laboral por sus logros obtenidos					
10	Existe eficiencia en el servicio que se le ofrece al cliente con respecto a los trámites que realizan en la institución					
11	Se realiza una fluida comunicación entre los trabajadores y los clientes, despejando toda duda sobre el servicio educativo					
12	El tiempo de atención que se le da a un cliente se encuentra dentro de los parámetros establecidos en sus labores de cada trabajador					
13	La respuesta del cliente frente a los resultados del servicio que se le brinda es satisfactorio					
14	Los clientes demuestran satisfacción con el servicio que se le brinda					
15	Los trabajadores le dan utilidad a los resultados que se obtiene por el servicio que brinda la universidad					
16	Se valora los resultados obtenidos de cada trabajador, y se recompensa por ello					
17	Los trabajadores conocen la misión de la universidad y se mantienen fija en ella para conseguirla					

Anexo B: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>¿Cómo se asocia la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo -LN - 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo- LN -2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo -2018.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo -2018.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo -2018.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo-2018.</p> <p>Hipotesis específicos</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la planeación y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo -2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dirección y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo - 2018</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el control y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo -2018.</p>	<p>Variable 01:</p> <p>Gestion organizacional</p> <p>Variable 02:</p> <p>Atención al cliente</p>	<p>Tipo de investigación Correlacional.</p> <p>Enfoque Enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño No experimental de corte transversal</p> <p>Población 55 072 alumnos matriculados de la Universidad Privada Cesar Vallejo –LN , 2018</p> <p>Muestra 382 alumnos de la Universidad Privada Cesar Vallejo- Ln, 2018</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Procesamiento SPSS V.25</p>

Anexo C: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Item	Escala de medición	Categoría
Variable 1: Gestión Organizacional	Ruiz (2015), refiere que, “como una disposición organizada de estructuras y procedimientos, que debe establecerse para incitar a los cambios que la realidad solicita” (p.101)	La gestión organizacional, es aquella que permite plantear, ejecutar y evaluar sistemáticamente procesos, los cuales permitan el desarrollo y cumplimiento de los objetivos.	Planeación	Objetivos	Item 01	Ordinal	Likert 5= Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo
				Diseño	Item 02		
				Administración	Item 03		
			Dirección	Evaluación	Item 04		
				Comportamiento y actitudes	Item 05		
				Liderazgo	Item 06		
			Control	Estrategias y sistemas de control	Item 07		
				Monitoreo	Item 08		
				Evaluación y reconocimiento laboral	Item 09		
Variable 2: Atención al cliente	Arturo (2015), señala que “El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a	La atención al cliente, es la gestión que realiza un colaborador de una empresa, teniendo la oportunidad de estar en contacto directo con el cliente, en especial en el	Eficiencia en el servicio	Prontitud del trámite	Item 10	Ordinal	2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
				Comunicación oportuna	Item 11		
			Relevancia en el servicio	Concordancia con el tiempo	Item 12		
				Importancia del resultado	Item 13		

	sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo”	área de ventas; considerar también que es una área sumamente importante, porque de esta dependen las demás áreas para seguir sus procesos.	Pertinencia en el servicio	Respuesta a las expectativas	Item 14		
				Utilidad de los resultados	Item 15		
			Satisfacción	Valoración del resultado	Item 16		
				Noción de la misión	Item 17		

Anexo D: Ejemplo del cuestionario impreso

Cuestionario para alumnos matriculados sobre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC – sede Los Olivos– 2018

OBJETIVO: Demostrar la relación que existe entre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos – 2018.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTAL MENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La universidad Cesar Vallejo plantea objetivos claros y concisos					
2	El diseño del plan estratégico está basado en la gestión que se realiza en la institución					
3	La administración planifica adecuadamente las estrategias para efectuar una correcta gestión					
4	Se evalúa de manera justa a los trabajadores en sus labores de dirección					
5	Existen normas éticas para promover el buen comportamiento y actitudes de los trabajadores dentro de sus labores					
6	Se efectúa el correcto liderazgo por los jefes de área y la dirección de la institución					
7	Existen estrategias y sistemas de control para efectuar una gestión de calidad					
8	Se realiza constantes monitoreos para controlar las acciones que se realiza en las gestiones de la UCV.					
9	Se realiza constantes evaluaciones al personal y se efectúa el reconocimiento laboral por sus logros obtenidos					
10	Existe eficiencia en el servicio que se le ofrece al cliente con respecto a los trámites que realizan en la institución					
11	Se realiza una fluida comunicación entre los trabajadores y los clientes, despejando toda duda sobre el servicio educativo					
12	El tiempo de atención que se le da a un cliente se encuentra dentro de los parámetros establecidos en sus labores de cada trabajador					
13	La respuesta del cliente frente a los resultados del servicio que se le brinda es satisfactorio					
14	Los clientes demuestran satisfacción con el servicio que se le brinda					
15	Los trabajadores le dan utilidad a los resultados que se obtiene por el servicio que brinda la universidad					
16	Se valora los resultados obtenidos de cada trabajador, y se recompensa por ello					
17	Los trabajadores conocen la misión de la universidad y se mantienen fija en ella para conseguirla					

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Anexo E: Ejemplo del cuestionario desarrollado por uno de los alumnos encuestados

Cuestionario para alumnos matriculados sobre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC – sede Los Olivos– 2018

OBJETIVO: Demostrar la relación que existe entre la gestión organizacional y la atención al cliente en la Universidad Privada Cesar Vallejo SAC-sede Los Olivos – 2018.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTAL MENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La universidad Cesar Vallejo plantea objetivos claros y concisos				X	
2	El diseño del plan estratégico está basado en la gestión que se realiza en la institución				X	
3	La administración planifica adecuadamente las estrategias para efectuar una correcta gestión			X		
4	Se evalúa de manera justa a los trabajadores en sus labores de dirección				X	
5	Existen normas éticas para promover el buen comportamiento y actitudes de los trabajadores dentro de sus labores				X	
6	Se efectúa el correcto liderazgo por los jefes de área y la dirección de la institución				X	
7	Existen estrategias y sistemas de control para efectuar una gestión de calidad			X		
8	Se realiza constantes monitoreos para controlar las acciones que se realiza en las gestiones de la UCV.			X		
9	Se realiza constantes evaluaciones al personal y se efectúa el reconocimiento laboral por sus logros obtenidos			X		
10	Existe eficiencia en el servicio que se le ofrece al cliente con respecto a los trámites que realizan en la institución				X	
11	Se realiza una fluida comunicación entre los trabajadores y los clientes, despejando toda duda sobre el servicio educativo		X			
12	El tiempo de atención que se le da a un cliente se encuentra dentro de los parámetros establecidos en sus labores de cada trabajador			X		
13	La respuesta del cliente frente a los resultados del servicio que se le brinda es satisfactorio		X			
14	Los clientes demuestran satisfacción con el servicio que se le brinda			X		
15	Los trabajadores le dan utilidad a los resultados que se obtiene por el servicio que brinda la universidad				X	
16	Se valora los resultados obtenidos de cada trabajador, y se recompensa por ello				X	
17	Los trabajadores conocen la misión de la universidad y se mantienen fija en ella para conseguirla				X	

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes: