



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la Empresa Saga
Falabella, Chimbote 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Castañeda Salazar, Karla Mabel (orcid.org/0000-0001-8993-9409)
Roldan Nuñuvero, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-0868-6698)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Ante todo, a Dios por permitirme cumplir una de las metas que me planteé en mi vida académica, a mi amada madre Maritza por formarme con principios, valores y por su incondicional apoyo y a mi adorada hija Alizée quien es la personita que me impulsa a seguir creciendo como persona y profesional día a día.

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme culminar este reto académico, a mi querida madre Maximina por formarme en valores y confiar en mí, a mi hermana Laura por su apoyo incondicional, a mi amada hija Camila quien hace que mis días sean perfectos con su sola sonrisa y mi amada compañera de vida Ruth.

Agradecimiento

A todas las personas que hicieron posible realizar esta investigación, mis docentes de la universidad por los conocimientos impartidos, a mis compañeros de trabajo y muy especial a nuestras familias por confiar en nosotros.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de Investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella	24
Tabla 2 Nivel de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella..	25
Tabla 3 Nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella	27
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella.....	29
Tabla 5 Niveles de las dimensiones de las variable gestión administrativa y niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención en Saga Falabella.....	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella	24
Figura 2 Nivel de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella	25
Figura 3 Comparación de los niveles de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella	26
Figura 4 Nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella	27
Figura 5 Nivel de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella.....	29

Resumen

El presente informe de investigación el cual tuvo como enfoque cuantitativo, de corte transversal del tipo descriptivo y no experimental, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de gestión administrativa, así como el nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella.

Para el logro de este objetivo se tomaron en cuenta dos poblaciones, una conformada por los trabajadores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario para medir la gestión administrativa y la otra conformada por los clientes que acuden de manera diaria al establecimiento a realizar sus compras; aplicando un muestro aleatorio simple se dispuso de 306 clientes y 80 trabajadores. Los resultados de esta investigación llegaron a determinar que, la gestión administrativa percibida por los trabajadores se encontraba en un nivel alto (92.5%), de igual forma las dimensiones de la gestión se encontraron en el mismo nivel, planificación (95%), organización (86.3%), dirección (83.8%) y control (87.5%); asimismo la calidad de atención a los clientes se encontró en un nivel alto (65.4%) lo mismo que sus dimensiones donde se observaron en la dimensión confiabilidad tuvo un nivel regular (52%), capacidad de respuesta, alto (50.7%); seguridad, alto (58.2%); empatía, media (50.7%) y bienes tangibles, nivel alto (79.1%).

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad, atención.

Abstract

The present research report which had a quantitative, cross-sectional approach of the descriptive and non-experimental type, whose general objective was to determine the level of administrative management, as well as the level of quality of care in the Saga Falabella Company.

To achieve this objective, two populations were taken into account, one made up of administrative workers to whom a questionnaire was applied to measure administrative management and the other made up of customers who come daily to the establishment to make their purchases; Applying a simple random sample, 306 clients and 80 workers were available.

The results of this investigation came to determine that the administrative management perceived by the workers was at a high level (92.5%), in the same way the dimensions of the management were found at the same level, planning (95%), Organization (86.3%), direction (83.8%) and control (87.5%); likewise, the quality of customer service was found at a high level (65.4%) as well as its dimensions where it was observed in the reliability dimension it had a regular level (52%), responsiveness, high (50.7%); security, high (58.2%); empathy, medium (50.7%) and tangible goods, high level (79.1%).

Keywords: Administrative management, quality and care.

I. INTRODUCCIÓN

El SarCov2 o llamado también coronavirus COVID-19 ha más de un año de su aparición ha llevado consigo más de 2.6 millones de vidas (MINSAP, 2020); terminado el año 2020 un valor estimado de 88 y 115 millones se sumó a las cifras antes mencionadas, humanos que vivían en pobreza extrema (BM, 2020). Lastimosamente, estas cifras siguen en aumento, aun cuando los gobiernos aplican estrategias de diversas índoles para aplacar la pandemia.

El comercio a nivel internacional antes de la pandemia mostraba signos de desaceleración. La relación entre la tasa de cambio en el comercio de productos básicos y el PIB mundial comenzó a deteriorarse en 2011. La baja elasticidad del comercio de productos básicos al PIB mundial se ha mantenido por nueve años consecutivos. De 2011 a 2019, la tasa de crecimiento promedio del comercio de productos básicos estuvo por debajo del promedio del PIB mundial: 2.7% y 3.1%. Se espera que las perspectivas de crecimiento económico y comercio internacional en 2020 muestren una recuperación gradual, pero es poco probable que ocurra (Gallo, 2021).

Existe un 95% de Mypes en el Perú, y la pandemia desencadenada por el Covid 19 ha revolucionado los negocios a medida que los consumidores han cambiado su comportamiento de compra, impactando las estrategias de ventas tradicionales. La necesidad de la cuarentena ha cambiado el comportamiento de los consumidores a medida que pasan más tiempo en casa con sus familias, pero sus necesidades y demandas están aumentando y las prioridades de los consumidores también están aumentando. Gastos de comida, artículos de limpieza, etc. Como el hogar se ha convertido en oficina, escuela y negocio, destacan no solo los objetos técnicos, sino también los aspectos importantes: la inmediatez (Báscones, 2021).

En Perú, el crecimiento de las ventas minoristas del comercio electrónico ha crecido significativamente durante la última década, ya que aumentó de \$ 276 millones en 2009 a \$4 mil millones en 2019. Según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico CAPECE (2019) Perú tenía solo 1.27L de comercio electrónico en Latino América en 2009, mientras que este porcentaje aumentó a 5% en 2019. El cambio en el comportamiento del consumidor fue un motivo importante para el desarrollo de esta herramienta y aunque 69 peruanos no compraban online en 2018 (Kantar Milliard

Brown, 2018), las ventas a través de este canal han aumentado durante la última década con la capital Lima como ciudad de mayor cooperación.

Actualmente la empresa saga Falabella en relación a la gestión administrativa se ha logrado evidenciar que tiene la estructura organizativa desactualizada, esto se ve reflejado que el personal desconoce sus tareas diarias, falta mejorar y maximizar los tiempos en los procesos de comunicación y la realización de actividades. La falta de manuales organizacionales por lo que origina que los colaboradores no tengan identificado de forma clara sus funciones en diferentes áreas de trabajo lo mismo que no se lograría realizar una evaluación adecuada de su producción, así también no existe un programa de capacitación aprobado lo que ocasiona que no se cumplan con los procedimientos y protocolos establecidos, en la sede de saga Falabella Chimbote no se ha instalado el departamento de auditoría interna. Esto esta originado que no se logre la utilización eficiente de los recursos, y que los empleados no se rijan a las, reglas, políticas y formas de la tienda por departamento Por otro lado, se evidencia también que existe la duplicación de funciones. Esto porque no está bien definido los roles y responsabilidades debido que no se han documentado cada cargo y de sus unidades, esta duplicación genera, contratiempos, retrasos y disminución de la creencia en la organización. Así también escasa de información oportuna y confiable. Así también existe falla en la maximización de los recursos. Equipamiento subutilizado, innecesarios gastos, inversiones pendientes, trámites burocráticos engorrosos hacen que los trabajos de implementación y corrección demoren más de lo necesario poniendo en riesgo la operatividad de la tienda.

En relación a la calidad de atención se ha podido evidencia algunos deficiencia y o problemas encontrados esto originado también por momento de pandemia que estamos pasando como es el caso que el colaborador se pone a la defensiva, desconociendo los protocolos de atención, el colaborador abordado desconoce las bondades del producto que ofrece, tiene la tendencia de ponerse a la defensiva con el cliente lo cual se traduce en una mala experiencia de compra en el cliente y un mal indicador para la tienda, así también se ha observado que cuando un cliente tiene algún problema con el producto que adquiere por la web lo más probable es que acuda a la tienda a disipar sus dudas, lo cual muchas veces le genera una incomodidad por los tiempos de respuesta a su queja o solicitud, lo cual genera un

mal servicio y una mala experiencia de compra. , en este contexto también se puede evidenciar que se suele dar más prioridad al protocolo que a la persona, si bien los protocolos de atención diferencian a la organización con respecto a la competencia, el uso excesivo de un protocolo genera incomodidad al cliente al momento de disipar su duda y se traduce en la no compra de un producto, el malestar en la calidad de atención también se ve reflejado en los largos tiempos de espera.

Los clientes, muestran su incomodidad por los tiempos que les toma el cancelar un producto, la falta de cobertura, como también la rapidez de los colaboradores a la hora de la atención generan una incomodidad con el cliente, que se lleva una mala experiencia de compra. Así también en la tienda saga Falabella Chimbote un punto negativo es la falta de equipos de aire acondicionado en sus instalaciones, solo en el 2019 se registraron 8 quejas por falta de aire acondicionado en tienda, así mismo lo cliente indican que la tienda es agradable a la vista, pero muy incómoda a la hora de desplazarse en ella.

Saga Falabella es una tienda por departamento que oferta servicio de venta retail, a través de la comercialización por menor de una amplia variedad de categorías (moda, muebles, belleza, electro hogar, etc.), frente a la situación actual se hace prioritario en esta investigación definir el siguiente problema: ¿Cómo percibe el cliente la calidad de atención frente a la gestión administrativa en la empresa Saga Falabella?

Se justifica de manera teórica, ya que el objeto del estudio fue originar pensamiento y debate académico sobre el conocimiento existente en la gestión administrativa y calidad de atención al cliente, además de confrontar la teoría, con los resultados esperados; por otro lado se justifica de manera metodológica, puesto que siguiendo los procedimientos y formas de accionar de la investigación se refleja en la importancia de contribuir a nuevos estudios los cuales se relacionarán con la aplicación de la gestión administrativa y la calidad de atención, para así dar solución a los problemas existentes; tendrá una justificación práctica puesto que, con la ejecución de los métodos y estrategias, busca mejorar la calidad de atención del cliente a partir de la buena gestión administrativa propuesta en la empresa. Por otro lado, se justifica socialmente, porque una vez identificado los problemas y posteriormente proponer la gestión administrativa y por ende la calidad de la

atención ello beneficiara a los clientes que acuden a la empresa saga Falabella en Chimbote.

El estudio propuso el siguiente objetivo general: comparar descriptivamente los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa con los niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella; y cómo objetivos específicos: 1. Describir los niveles de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021. 2. Describir los niveles de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021. 3. Describir los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021. 4. Describir los niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Gómez et al. (2017), en su estudio de investigación tuvo como objetivo definir la gestión administrativa en las micro, medianas y pequeñas empresas (MIPYMES), dedicadas al comercio al por mayor como al por menor en el sur del estado de México en diversos municipios en el año 2016, fue desarrollada mediante un estudio descriptivo, transaccional y no experimental, teniendo como muestra a 332 empresas, utilizando el instrumento de escala Likert. Los datos procesados lograron mostrar que 60 de las compañías encuestadas no cuentan con un organigrama que restrinja su gestión administrativa, 50 adicionales los emprendedores mencionaron que el número de empleados influye en su organización, 50 definen responsabilidades y 30% tienen cultura organizacional, 25% así mismo se confirmó que la producción del personal está relacionada con la actitud positiva que tiene el recurso humano, el 35% indicó que debe de existir diversidad de formas de comunicación y exista una adecuada organización en la empresa y finalmente el 80% indicó que empleados realizan sus actividades en la empresa de acuerdo a la remuneración que otorga la empresa. Se concluyó que el recurso humano es la parte fundamental de cualquier negocio ya que su participación es importante para administrar los recursos de la empresa. Y que este personal debe estar en constante motivación, capacitado y estimulado con un justo sueldo, para que estén motivados y de esta forma estarán más centrados en lograr los objetivos de la empresa

Vargas (2015) en su investigación tuvo como objetivo resolver el problema que plantea la mala gobernanza en la división comercial y de servicios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Fue deductivo y descriptivo, al procesar los datos logró la siguiente información, que el 100% de servidores indican que de la empresa no ha instaurado un sistema que controle la gestión de calidad y como también no existe una oficina de atención al cliente; asimismo, la empresa recibe quejas de los clientes, siendo el tiempo de entrega el que más llega al 89%, y como también el 67% mencionaron que los tiempos de espera fluctúa entre 30 min a la vez el 100 por ciento de los empleados desconocen el modelo de gestión EFQM. En cuanto a los clientes, el 82% dijo que es de suma importancia brindar una adecuada atención de calidad al usuario, el 95% dijo que hay un buen clima laboral, el 76% calificó la atención de los comerciales como aspectos destacados y a su vez indicaron que el

70% en ninguna oportunidad hizo un reclamo sobre sus adquisiciones en los locales comerciales. Se concluyó que la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones no está realizando una evaluación de la gestión administrativa, Se definió que la 37% población estudiada opina que las deficiencias afectan directamente al sector comercial y que los servicios que ofrece la institución no son satisfactorios para los usuarios.

Alvarado (2018), el objetivo era diseñar un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque EFQM para asegurar la calidad de la atención al cliente en la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima COMPUMATT S.A., el estudio fue con enfoque mixto, de diseño transversal de tipo de investigación no experimental; con una población de empleados y clientes de la empresa, el primero con 9 empleados y el segundo con una media de 1006 clientes. por mes; se utilizó una muestra probabilística teniendo como muestra 107 de los clientes; se aplicó la técnica observación directa, y entrevista. Las conclusiones del estudio indicaron que la compañía no utiliza un patrón de gestión de manera específica y que este netamente enfocada en encontrar soluciones que repercuta en la mejora y por ende otorgar una calidad del servicio adecuado al cliente; también señaló la falta de espacio físico y específica que se encuentre enfocada a la calidad del servicio, aunque 96 encuestados reafirman que es de suma importancia que debe tenerse en cuenta para otorgar una óptima calidad al cliente en lo que refiere a la atención; teniendo esto en cuenta, solo 30 clientes presentaron 17 quejas a través del buzón de sugerencias por varias razones, ya que el 95%de los clientes lo ven como la herramienta más utilizada

Roque (2016) cuyo objetivo fue plantear estrategias de gestión para mejorar la calidad del servicio en Mype Comercial "San Martín" - Chiclayo. La investigación tuvo un enfoque descriptivo, tuvo una muestra de 3 personas de un Mype, se utilizó la encuesta en escala Likert como herramienta. Los resultados mostraron que el 67% de los encuestados dijo que pensaba que las estrategias de atención al cliente de la empresa eran adecuadas (TD), mientras que el otro 33% se mostró indiferente. Se logró obtener datos concluyentes como que el nivel de gestión administrativa en la empresa comercial es medio, así mismo el 64% de los empleados encuestados en la empresa está totalmente de acuerdo en que la empresa utiliza estrategias administrativas. El nivel de calidad de servicio en la

empresa es medio, ya que 53% clientes indican que están de acuerdo que el servicio brindados por la empresa es de alta calidad en la venta de sus mercancías. Cucho (2019), tuvo como objeto principal realizar la investigación para lograr determinar la relación que podría existir en la gestión administrativa con la atención al cliente en la empresa Team Foods Peruvian, San Juan de Lurigancho - 2019 diseño transversal no experimental, una muestra central de 75 empleados de la empresa en Se utilizó la pregunta, se aplicó mediante una encuesta utilizando una escala Likert. De los resultados se logró determinar que existe relación entre gestión administrativa y la atención al cliente, se puede concluir que el nivel de correlación obtenido por Rho de Spearman alcanzó 0,517. Por lo que se podría afirmar que en cuanto más se aplican las estrategias de gestión, mayor es la atención al usuario, como conclusión se puede argumentar que ha mejores estrategias de gestión se pueden lograr altos niveles de servicio al cliente. Todo ello porque según las pruebas estadísticas se pudo confirmar que se observa relación significativa entre las variables de estudio. Porque el valor obtenido es menor que 0.05.

Vasquez (2017), pretendió establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa MODIPSA S.A.C de San Juan De Lurigancho, 2017. El método utilizado fue un diseño transversal descriptivo, y tipo de investigación no experimental con enfoque cuantitativo. Corresponde a una población de 500 recursos humanos y utilizo una muestra de 59 recursos humanos. Se encontró que, existe buena gestión en la calidad del servicio al 61%. Así mismo pudo indicar existe regular en un 16,9%. Se concluye que los resultados del análisis estadístico muestran la existencia de una relación $r = 0.251$ entre las variables de estudio.

Infante (2021), su objetivo de estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la SACH. Siendo el tipo de investigación, de tipo de diseño experimental. Teniendo una población de 60 personas, la muestra fue de 2 tiempos antes y después, Los resultados muestra que existe una relación positiva directa entre la variable independiente "gestión administrativa" y la calidad del servicio, ello indicaría que si existe una adecuada administración tendría como fin una adecuada calidad del servicio. Se concluye que existe que hay relación entre

las variables de estudio y que a su vez es significativa ya que se logró obtener que la significancia es menor a 0.05 (Sig. 0.000).

De la Sota Tantal (2019), su objeto principal fue definir si existe influencia entre la gestión administrativa en la calidad de la atención al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE SA, 2019. La investigación fue de tipo de diseño no experimental, transversal y correlativamente descriptiva, con población de 360.579 clientes por lo cual se logró obtener la muestra de 383, Los resultados obtenidos confirman la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente de SEDACHIMBOTE S.A., aceptando la hipótesis alternativa (Hi), en términos de significancia, que tiene un valor de 0.000 por debajo de 0,05. Un coeficiente de Spearman-Rho de 0,758 indica una alta correlación positiva. En conclusión, se encontró que se había analizado la gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE SA, con 63 clientes indicando que estaba entre los niveles de mediocre a pobre, de mediocre a pobre con un 63% por no existir plan de atención, entonces la organización de la empresa fue mediocre a mala con 71%, porque se desconoce la estructura organizativa de la empresa y se prueba que existe un ambiente de trabajo algo desagradable, y por consecuente la gestión estuvo entre normal a mala en 70%, ya que no existe buenas decisiones dentro de la empresa y que permita resolver problemas de los usuarios y el control fue del 66% entre razonable y deficiente.

De esta manera la gestión administrativa según el enfoque neoclásico Ortega, 2019 define a la gestión administrativa en los siguientes fundamentos: el proceso operacional el cual cumple funciones como, el planeamiento, la organización, la dirección y el control; asimismo la administración comprende situaciones diversas en el ámbito empresarial, además tienen un requisito fundamental el cual se basa en los valores de predicción; así también es una ciencia, y ésta tiene que apoyarse en los principios teóricos universales; éstos principios se comportan de manera veraz en similitud a las otras ciencias y finalmente, el entorno físico y biológico afectan al profesional de la administración.

También intenta conciliar las diversas teorías y corrientes existentes. Los autores neoclásicos se preocuparon por establecer principios generales de administración, con principios que cumplieran un papel legítimo en las ciencias físicas, porque tratan de mostrar una relación de causa y efecto. (Ortiz & Domínguez, 2019).

Según Frederick Taylor citado por Caldas et al.(2017), nos menciona en su obra sobre los principios de la gestión administrativa, el cual tienen como objetivo la garantía del máximo bienestar para todos los empleados. Asimismo, lo que Chiavenato menciona sobre la gestión administrativa: la doctrina administrativa está destinada a brindar las facilidades la dirección de los centros de producción o las empresas, sean éstas de forma militar o industrial u otras; sus políticas, reglas y procedimientos deben ajustarse a los requerimientos la industria; el añadido: Gestión significa anticipar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Por su parte Bechenheimer (2016), nos menciona que la gestión administrativa, es el proceso por el cual los órganos de dirección toman decisiones a través del control dentro de la organización con base a los métodos y principios de gestión sobre el desempeño empresarial.

Para Jimenez (2019) nos menciona que la gestión administrativa, son las acciones realizadas para la coordinación de esfuerzos entre los grupos con la intención de lograr las metas y los fines previstos, las cuales a través de las tareas se evidencian siempre y cuando exista la planificación, la organización y el control.

La Definición de Gestión, según la definición de la RAE (2001) nos menciona que es la acción y el efecto y que éste deja qué gestionar es la consecuencia al logro de las metas.

Además la Importancia de la Gestión Administrativa, en este sentido, los principios de la teoría administrativa neoclásica permiten gestionar responsablemente la administración; así lo explica George Terry en su obra sobre el proceso de gestión diferenciado cada concepto en la planificación, organización, ejecución y control de los recursos, es allí que radica su importancia, dado que, permite la consecución y consecución de los objetivos estratégicos mediante la creación de sinergias entre todos los empleados de la empresa. (Carmen Panta & Masias Castillo, 2018).

Los Objetivos de la gestión administrativa se encuentra en la mejora de la productividad, la sostenibilidad, y la competitividad para asegurar la rentabilidad a largo plazo del negocio en la organización o empresa; el ofrecimiento de los productos y/o servicios los cuales deben ser de calidad por el cual se verán maximizadas las ventas; el desarrollo de las responsabilidades por el bienestar de las sociedades; la gestión dentro de los intereses conjuntos de los directivos o los accionistas; la identificación y la satisfacción de las múltiples necesidades de la

comunicación interna relacionadas con las actividades, los procesos y las funciones en la organización; el mejoramiento de flujo de la organización en la información y el nivel de comunicación; gestionar eficientemente los activos de información de la organización, mejorando la forma en que se invierten y utilizan posteriormente; la capacitación a los empleados o colaboradores de la organización en la gestión o en el uso de los recursos de información; el contribuir en la modernización o en la mejora de los procesos administrativos y en las actividades de la organización; la efectiva difusión y asegurar la calidad de los productos en la organización y finalmente, identificar y satisfacer, dentro de información y la organización las necesidades que requiere la gestión administrativa.

Los medios utilizados en la gestión administrativa son: recursos y materiales en la gestión administrativa que son los bienes que ofrece la empresa y son: Las instalaciones (las oficinas, terrenos e instrumentos para el desarrollo como las herramientas, etc.); por otro lado, tenemos la materia prima (las cuales forman parte del producto en los procesos de creación y productos terminados); los recursos técnicos: Los cuales son de ayuda para la coordinación de otros recursos; los recursos humanos, los cuales son fundamentales en cualquier sociedad o grupo social, dado que, el buen funcionamiento de los demás recursos depende de él; el recurso técnico, los que servirán para ayudar en la coordinación haciendo uso de las herramientas e instrumentos técnicos; recursos económicos; se trata de fondos propios y de terceros, imprescindibles, los cuales serán de ayuda para el funcionamiento de la empresa y servirán para su desarrollo.

Acerca de las funciones de la Gestión Administrativa, tenemos:

La Planificación que es el conjunto ordenado de pasos que hace posible definir las metas, políticas y estrategias de una organización que gobiernan la adquisición, uso y provisión de recursos para lograr esas metas. Se deben realizar actividades como: Aclaración, ampliación y definición de los objetivos, Pronóstico, Definir las condiciones y supuestos bajo los cuales se realizará el trabajo, Seleccionar y especificar tareas para lograr metas, Crear un plan de desempeño general que enfatice el trabajo en base a la creatividad y las mejoras continuas en la empresa o trabajo, Determinar métodos y políticas para los procedimientos., Anticiparse a posibles problemas futuros y Cambiar planes a la luz de los resultados de los controles.

La Organización, es la consideración de aprestar y liquidar el trabajo, la dirección y la fortuna. La ocupación es calibrar qué fortuna y qué actividades se requieren para venir los objetivos de la organización. Luego es indispensable planificar el interés de agruparlos en una juntura de operaciones, es decir, ocasionar la organización municipal de la empresa.

La jerarquía administrativa que tiene que llevar a cabo determinadas acciones las cuales serán necesarias, en las cuales tenemos: establecer las obligaciones operativas, combinar los principios operativos en las unidades las cuales serán manejables y coherentes; describa los requisitos mínimos para cada templete; decantarse autónomo y colocarlo en el templete benevolente y desovar a estructuración de cada una de las áreas instalaciones personales y otros recursos La Dirección, es la realización de actividades detalladas en el día a día, cuyas características llevan al componente humano a la capacidad de la productividad, llevan a los empleados al ánimo de colaboración, infunden entereza en la obligatoriedad, estimulan el obligatoriedad personal y colectivo, y combinan diversas actividades, fortuna y parcial adecuado.

El control, que según (Robbins y Judge, 2014) se puede explicar “el proceso el cual regula las acciones que aseguran el cumplimiento para el cual fueron diseñadas o planificadas además se corregirán cualquier diferencia significativa” (p.654).

Sin embargo, Carmen Panta & Masias Castillo(2018)lo define proponiendo que: “Es el proceso el cual asegura que las acciones reales se puedan adaptar a las acciones planificadas” (p.19).

El servicio, que, desde la perspectiva administrativa, llamamos ocupación a cualquier acción o fruto que un informativo ofrece a otra; son esencialmente inmateriales y no constituyen propiedad; o incluso se puede fijar como una escala del desempeño del sistema logístico con el fin de dedicar un producto o tarea en el lugar. El plazo tarea al cliente a menudo se confunde con el plazo o satisfacción del cliente, que es un plazo más grande ya que conlleva todas las nociones de mercado como, el precio, el progreso, las ventas y el producto

Desde una vertiente económica, una profesión es una mayoría de actividades encaminadas a dar respuesta a un cliente, definiendo que las actividades se desarrollan para resolver una curiosidad del resultado de este, sosegado como no el equiparable

Algunos otros autores definen como acciones las cuales son identificables además de intangibles el cual tienen como finalidad principal realizar una transacción dirigida a permitir que los clientes tengan sus necesidades o deseos satisfechos (Rocco & Garrido, 2017).

Por otro lado, son actividades, que se ofrecen para arriendo o saldo y que son esencialmente intangibles y no dan espacio a la equivocación (Tracy, 2016).

Para AMA (American marketing association), refiere que los servicios son productos intangibles o que al menos se comportan de manera imprescindibles. Estos servicios no son transportables ni almacenables y son casi instantáneamente perecederos, en parte inmateriales y se clasifican en la forma predominante como bienes o servicios, estas características híbridas comunes pueden tener o no las propiedades que se otorgan a los servicios totalmente intangibles. (AMA, 2016).

Arellano (2017), nos menciona que el servicio es un valor intangible el cual no es posible percibir de manera física; por su parte Kotler & Turner citado por Bustamante et al.(2019) nos refiere lo mismo en el sentido de intangibilidad, que no es posible tenerlo de manera física.

La importancia del servicio se encuentra en el flujo de comunicación, de producto y materiales son los integrantes de la gestión administrativa, del cual se deriva el nivel del servicio al cliente, el cual se encuentra relacionado directamente con la efectividad y la gestión. Por tanto, se evidencia que, a mayor efectividad, el valor adicional al servicio se elevará.

Los servicios a los clientes se comportan de buena manera siempre y cuando exista el compromiso de interacción entre el servidor y el cliente; empezando por el saludo cordial hacia los inspectores de seguridad en la entrada a cualquier establecimiento, hasta llegar a las altas direcciones, pasando inclusive por la recepción de las llamadas por parte de las secretarias.

Las características del servicio se encuentran en: La intangibilidad que es el rasgo más interesante de los servicios. El comprador no puede verlos, probarlos, sentirlos, oírlos ni olerlos antaño de la compra. Esta característica dificulta un inventario de acciones que pueden ser deseables. Los excusados no se pueden registrar o patentar, dilucidar o desempeñarse fácilmente, etc. La heterogeneidad o la variabilidad de los servicios los cuales carecen de ser similares; la inseparabilidad, puesto que el comportamiento del servicio, producción y el

consumo siempre se presentan de manera conjunta; es perecedero, es imposible postergar o guardar los servicios, como si fueran productos, por tanto, es consecuencia no es posible ser prestado en otro momento y la ausencia de propiedad, es posible adquirir los derechos del servicio, se puede alquilar, se puede utilizar, sin embargo, no será una propiedad, luego de su uso, solo queda una experiencia de vida. Por su parte sobre la Calidad, hay muchos conceptos de calidad. Algunos con antecedentes similares y otros con enfoques interesantes para un análisis más profundo. Aquí hay algunos conceptos de los autores.

Bustamante et al.(2019), define lo que es desarrollar, diseñar, fraguar y alimentar un producto de calidad, más económico, aparato y siempre placentero para el consumidor. Asimismo, el autor Deming & Medina (1989) afirma que se trata del nivel previsible de regular y confiable costo bajo, el cual es adaptado según las necesidades del mercado. La calidad es un constante cuestionamiento en la cual se prevé la mejora continua. Lo que dijo Crosby deja en claro que la calidad se trata de entregar productos y servicios a los clientes y empleados sin errores y a tiempo. Por su parte Garvín (1988) citado por Espinoza (2016), conceptúa un proceso el en que se desarrollan actividades las cuales están relacionadas con la calidad y muestra cuatro fases: La calidad mediante la inspección, cuyo concepto es primitivo respecto a la calidad, puesto que se compara el producto con un determinado estándar al final del proceso. Además, coincide en la historia con la revolución industrial. El control de la calidad estadística, cuyo exponente es Shewart, en esta metodología se determina los estrictos controles y la inspección rigurosa en el proceso de producción final, no obstante, no son sinónimos de la mejor calidad, lo que sí es mejor es la configuración de un control sobre aquellas muestras que se han planificado para su producción. La garantía, la cual se ve limitada a una medición, por tanto, debe ser planificada para lograr las consideraciones en todo el sistema dentro de la organización. La estrategia de la calidad competitiva, donde la calidad se desenvuelve de manera interesante dentro de la gestión, además está estrechamente relacionada con la rentabilidad, asimismo describe una visión en la que incorpora a la planificación estratégica.

La calidad del servicio, se desempeña de manera fundamental dentro de las organizaciones además marca su visión y buscan un posicionamiento reconocido y permanente en el tiempo; es evidente la característica el cual aporta al

posicionamiento a largo plazo en una determinada empresa u organización, es la opinión del cliente acerca del servicio que recibe. Por ende, es importante que la organización tenga a bien satisfacer las necesidades de los clientes, para éste pueda formarse una positiva opinión, esto se llama calidad de servicio.

La satisfacción de las expectativas las cuales son subjetivas, es prioritaria que se disponga de comunicación certera y adecuada hacia los clientes, por tanto, es necesaria la disposición contenida en las relaciones entre los atributos y las necesidades para la evaluación de la calidad y ejercer un buen servicio.

Es sustancioso balizar que cuando una orden plantea la alucinación teniendo en cuentecilla la calaña de los úrico que ofrece, pasivo anta todo retener que una ocupación se considera de calaña cuando cumple su propósito: retribuir la deyección de los clientes, en el presente y futuro.

La selección de un servicio por parte de un cliente, y éste es bueno, entonces se volverá a elegir tantas veces como lo precise en el pasar del tiempo, por tanto es imperativo verter un servicio de calidad, por ende la calidad influye de manera significativa en la visión que la organización refleja y que además se verá en un fututo, especialmente en el ámbito de los servicios donde la oferta es un bien intangible, que es en consecuencia el imaginación de nuestros clientes y clientes potenciales influenciados por el servicio ofrecido.

La calidad observada es, a modo de juicio general en cuanto a la excelencia y de la máxima visión en una organización y tienen una relación con las diferentes juicios sobre las percepciones y las expectativas (Pari Moya, 2020). Asimismo al momento de conceptualizar la calidad se menciona al cliente al momento de juzgar el servicio, basado en su percepción, el cual tiene como resultado el valor técnico de manera proporcional, así también la percepción del cómo se entregó el producto y donde fue entregado (Horna Lujan, 2014); ósea, se tienen en cuenta la calidad es el resultado, ambiente y la interacción. Existen otras definiciones que se dividen como la calidad técnica y la calidad funcional.

Todas estas definiciones nos mencionan a la calidad con propiedades multidimensionales. Con eso en mente, uno de los trabajos que se presentó nos menciona 10 dimensiones dentro de la calidad, la confianza, la capacidad de respuesta, el acceso, la competencia, la credibilidad, la cortesía, la comprensión y

la seguridad, además del ambiente físico (elementos tangibles) (Matsumoto Nishizawa, 2014).

Luego, Arellano (2017) mediante pruebas a priori, es que empieza el test de SERVQUAL, en el cual se determinan 10 dimensiones y éste cambia solo a 5 del cual surge un cuestionario con 22 ítems con 5 dimensiones como: La empatía, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, los elementos tangibles y la seguridad. Todas estas dimensiones muestran al cliente percibe el servicio brindado y emiten un juicio lógico de acuerdo a la calidad. Asimismo, el cuestionario tiene una parte de expectativa la cual tiene que ver con el ideal que espera tener el cliente.

La Confiabilidad, es el servicio brindado de manera segura, se define como la promesa hecha al cliente el cual tiene que ser cumplido. Además, la confianza está directamente relacionada con el resultado que la empresa logra al momento de la aplicación, no obstante, se ve afectado por otros factores como el ambiente de trabajo.

Los clientes esperan una notificación completa y creíble de la sección que vende el monstruo y cualquier profesión o rastro que pueda diferir de ella al interactuar con ellos.

La confiabilidad es la clave para la excelencia en los servicios de marketing cuando se brindan de manera segura y correcta. Cuando una organización proporciona servicios de manera descuidada y comete errores evitables, o cuando no se cumplen las promesas activas de captar la atención de los clientes, se socava la confianza de los clientes en sus habilidades y se ponen a prueba sus posibilidades de merecer esos servicios. Para el cliente, la prueba de desempeño es un desempeño impecable.

Capacidad de respuesta, por lo general, cuando una persona o incluso una organización está trabajando de manera ideal, con la voluntad de ayudar a los clientes y brindar el servicio de manera rápida, es normal encontrar la calidad de la atención y por supuesto realizar las tareas o trámites de acuerdo con lo que sea de su interés de lo que se espera.

Para efectuar la debida administración, especialmente en el acontecimiento de una importación comercial sobresaliente y complicada, el cliente déficit radicar convencido de la necesidad.

Las características más importantes que debemos encontrar en cada empleado

son: la facilidad en los procedimientos de mantenimiento, la oportunidad de tener las reservas asignadas, la disponibilidad para evaluar las respuestas a los cuestionamientos, la predisponían de una adecuada atención y de manera rápida, la colaboración entre los trabajadores y la puntualidad para la debida atención de los reclamos o las quejas vertidas por los clientes.

Seguridad, es el conocimiento y la empatía, seguido de la cortesía por parte de los trabajadores con la intención de transmitir la confianza. El cliente desea que la empresa tenga en cuenta la solución de sus problemas, así como sus dudas; además la empresa debe atender a sus cuestionamientos y debe ayudar al cliente a tomar la mejor decisión. La empresa debe estar en la predisposición de brindar la atención adecuada de parte de los colaboradores a los clientes, generando la credibilidad y la fiabilidad, así como la competencia profesional y sobre todo la seguridad. Las principales características de la garantía son: la fiabilidad de los colaboradores, la pronta solución efectiva de las necesidades de los clientes, la recepción adecuada a los clientes en las instalaciones, la correcta ubicación de los usuarios para la minimización de los riesgos y las complicaciones, la empatía del personal, así como la buena selección del empleado, las habilidades de los colaboradores para dar pronta solución a los cuestionamientos de los clientes y la seguridad.

La empatía, es la capacidad de brindar una atención de manera individual y con esmero hacia los clientes, esto se ve reflejado en las consideraciones de los clientes, éstos merecen ser tratados con el debido respeto que se merecen, y hacerlos sentir que tienen un valor importante por el cual se brinda el servicio de manera personalizada. Por ello todo cliente desea ser atendido de manera correcta en una organización o empresa. Se siente bien atendido cuando aprecia el comportamiento de los colaboradores hacia su persona, el cliente se siente valorado por cuanto el colaborador de la empresa es agradable con él y cumple con el compromiso ofrecido. Es decir, las características se ven expresadas de la siguiente manera: la amabilidad hacia los clientes por parte de los colaboradores, la amabilidad hacia los porteros, los cajeros, y demás colaboradores, la conveniencia de la jornada laboral, la claridad en el servicio por parte del usuario y la empatía propiamente dicha, de las necesidades de los clientes.

Elementos tangibles, son los materiales o una parte de ellos, es un aspecto cuantitativamente medible, puesto que tiene un soporte físico, esta dimensión de la calidad se define como la percepción de la apariencia en las instalaciones de equipamiento, del personal, y material de información. Cuando se menciona la tangibilidad, se habla de los lugares o secciones de la empresa las cuales han sido destinadas a los clientes.

Si se gestiona de manera positiva los elementos tangibles, se dice que se está haciendo un adecuado uso de los bienes, es importante mencionar que hacer un óptimo uso de los bienes conlleva a al éxito empresarial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Es de tipo aplicada, este tipo de investigación busca resolver problemas prácticos y concretos, se basa en conocimientos o conocimientos sobre la realidad inmediata. Genera menos aportes teóricos a los hallazgos científicos, pero trae más resultados en las comunidades (Sampieri, 2018).

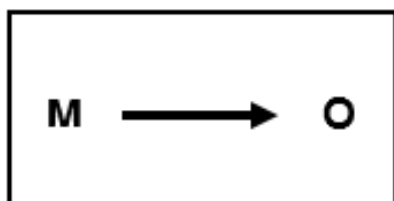
Su enfoque fue cuantitativo, emplea la recopilación de análisis de datos para responder preguntas de investigación y luego probar hipótesis previamente establecidas (Baena Paz, 2017).

Respecto a su nivel fue descriptivo. Describe situaciones o eventos, menciona y analiza las propiedades de los elementos presentados para ser analizados; evalúa diversas dimensiones y facetas del tema (Sampieri, 2018).

3.1.2. Diseño de Investigación:

Diseño no experimental y de corte transversal. La naturaleza de las variables no se manipula, los problemas se observan en contexto y se analizan. Recolectar datos en un momento dado para describir variables (Baena Paz, 2017).

Esquema del diseño de estudio:



Donde se tiene que:

M: Muestra de trabajadores de Saga Falabella

O: Observación de la muestra

3.2. Variables y operacionalización

Gestión administrativa

Definición Conceptual

Son las acciones que se realizan de un grupo de actividades las cuales están relacionadas y coordinadas, las cuales están propensas a ayudar y utilizar de forma óptima todos los recursos que una organización posee; las cuales son capaces de dar cumplimiento a determinadas tareas imprescindibles como planificar, organizar, Dirección y control.

Definición Operacional

Se define como las acciones que lleva a cabo la empresa Saga Falabella para alcanzar los objetivos estratégicos marcados, mediante un cuestionario que mide el nivel de gestión administrativa.

Indicadores:

Los indicadores de la gestión administrativa fueron: Gestión, recursos, instrumentos, competencia, estructura, comunicación, distribución, motivación, liderazgo, conducta, personal, organizacional, planeación y supervisión.

Escala de Medición: Ordinal

Calidad de atención

Definición Conceptual

Se considera como la costumbre realizado por los colaboradores de una empresa desarrollando y practicando enfáticamente, de tal manera que cumpla con las expectativas de los clientes, en este sentido se les ofrece un adecuado servicio, el cual es accesible, es adecuado, es ágil, se comporta de manera flexible, perceptible, es de utilidad para el cliente, se presenta de manera oportuna, correspondiendo la confianza y la seguridad, inclusive en situaciones no previstas, de tal manera que el cliente se sienta correspondido, cuidado y atendido de forma personal, con empatía, dedicación y eficiencia y sorprenda con valor agregado, lo que otorga a la organización mayores ingresos y menores costos (Zeithaml et al., 1993).

Definición operacional

Es un conjunto de acciones las cuales debe tener la empresa SAGA con la finalidad de poder satisfacer las expectativas de los clientes, todos cuanto a satisfacer sus necesidades mediante la aplicación de un cuestionario de acuerdo a las

dimensiones especificadas en el SERVQUAL, que refleja la percepción y expectativas del cliente y relaciona la calidad del servicio

Indicadores:

Los indicadores de la calidad fueron: Promesa, interés, esperanza, oportunidad, tiempo, disponibilidad, dudas, comportamiento, confianza, equidad, particularidad, individual, interés, necesidades, equipo, instalaciones, presencia guías y atención.

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Considerada como el conjunto de elementos con características similares (Otzen & Manterola, 2017). En esta oportunidad la población estuvo conformada por el número promedio de clientes que acuden en un día a la tienda Saga Falabella los cuales ascienden a 1068 (aforo diario permitido en el establecimiento) por día y los 100 trabajadores de la empresa.

3.3.2. Muestra:

La muestra es el subconjunto tomado de la población considerando las mismas características en cuanto a tiempo, espacio y unidad de observación. (Otzen & Manterola, 2017). La muestra mínima para nuestra investigación fue de 283 sin embargo se ha logrado encuestar a 306 clientes y 80 trabajadores (ver anexo).

Criterio de inclusión

Para la selección de los clientes:

- Personas que estén dispuestos voluntariamente ser parte de la investigación.
- Personas mayores de 18 años
- Personas que hayan comprado al menos una vez en el establecimiento
- Personas que ingresan a establecimiento respetando el aforo permitido.

Para la selección de los administrativos

- Trabajadores que estén dispuestos voluntariamente ser parte de la investigación
- Trabajadores que laboren de manera presencial en los últimos tres meses de haber sido aplicada la encuesta
- Personal administrativo que se encuentra contratado al momento de la aplicación del cuestionario.

3.3.3. Muestreo:

Para nuestra investigación se utilizó un muestreo aleatorio simple, confirmamos que es probable que todos los individuos que forman una población también se incluyan en la muestra (Otzen & Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Arias (2020), menciona que “las técnicas son medios, mas no un fin, el cual permite el desarrollo científico y metodológico para un determinado estudio”. Para el caso de esta investigación, se usará la encuesta, la cual permitirá la aplicación de preguntas con la intención de la recopilación de la información de cada una de las variables.

Instrumentos

Según Sampieri (2018), un cuestionario es el instrumento que por naturaleza sirve para la medición y recopilación de la información, por lo tanto, para el presente estudio, se utilizará éste instrumentos la cual estará técnicamente estructurada para el mejor análisis de los resultados.

Validez

Para el presente estudio los instrumentos serán validados por el juicio de 3 expertos, éstos evaluarán la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems planteados en los dos cuestionarios.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó bajo el estadístico Alpha de Cronbach, en una muestra piloto de 10 clientes, los cuales no serán incluidos en la muestra, del cual resultó que el cuestionario para la gestión administrativa tuvo un valor de 0.886 y para la calidad de servicio 0.938 (ver anexo) los cuales según (George & Mallery, 2003) se consideran aceptables y confiables para su aplicación.

3.5. Procedimientos

En la investigación se utilizará el método de análisis de información a través de la aplicación del cuestionario, los cuales estarán validados, además se procesarán en la hoja de cálculo Excel, así como el software estadístico SPSS V.25

Se procederá a solicitar el permiso correspondiente al administrador de la empresa SAGA con la finalidad de recopilar la información, para lo cual se seguirán los protocolos de bioseguridad por cuanto el cuestionario será tomado de manera física.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presentación de la información, se utilizarán las distribuciones de frecuencias, así como los gráficos estadísticos.

3.7. Aspectos éticos

La aplicación de los principios generales de conducta en un estudio conduce a la consideración de la declaración de consentimiento, la evaluación de riesgo-beneficio y la elección del tema de estudio.

El respeto une a todos con convicciones morales, por tanto, se debe evidenciar un trato como agentes autónomos y por otro lado son aquellos que tienen una autonomía reducida y tienen el derecho a la protección. Asimismo, el principio de respeto a los seres humanos se divide en dos partes o requisitos: los que reclaman porque su autonomía sea reconocida y el reclamo por proteger a quienes perdieron su autonomía.

Un individuo con autocontrol será capaz de considerar su propia autonomía y actuar en dirección de las consideraciones planteadas.

La beneficencia es a menudo, en el sentido de bondad o caridad, va más allá de las obligaciones. A efectos presentes en este documento, la caridad es entendida como la obligación el cual tiene una fuerte connotación. Es entonces, el desarrollo de las reglas generales como las expresiones complementarias de la caridad los cuales no causan ningún daño y aquellos que optimice las ganancias y minimice los daños potenciales.

Sobre la justicia, en la presente investigación se ha previsto tener sentido de “equidad distributiva” o aquello que se entiende como “lo que se merece”. No existe excusa.

En aplicación a los principios generales de comportamiento establecido en un estudio nos lleva a las consideraciones del consentimiento informado, así como evaluar los riesgos, beneficios y las elecciones del tema investigado.

Consentimiento para notificación. Respetar a las personas requiere que los sujetos tengan la oportunidad de decidir, lo mejor que puedan, lo que les puede suceder. Esta opción se ofrece si se cumplen los criterios relevantes para el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

Para alcanzar el objetivo general se seguirá el siguiente procedimiento: Primero se describirá los niveles de la variable gestión administrativa, segundo se describirá los niveles de la variable calidad de atención, en tercer lugar, se describirá los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa, y, por último, en cuarto lugar, se describirá los niveles de las dimensiones de la calidad de atención. Finalmente, cumplido estos cuatro pasos se abordará el objetivo general declarado como: comparar descriptivamente los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa con los niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella. Con el objeto de comprender cómo es que perciben los trabajadores del área de operaciones la gestión administrativa a cargo de sus ejecutivos, entiéndase supervisores y jefes de departamentos, que planifican, organizan, dirigen y controlan todas las acciones operativas como el servicio de cajas, supervisión, distribución de zonas de exhibición, capacitación del personal, entre otras. Y de otro lado, cómo es que los clientes perciben la calidad de servicio brindada por Saga Falabella partiendo del supuesto de que si existe una buena, regular o mala gestión administrativa debería reflejarse en una buena, regular o mala calidad de atención al cliente.

Objetivo específico 1: Describir los niveles de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021.

Tabla 1

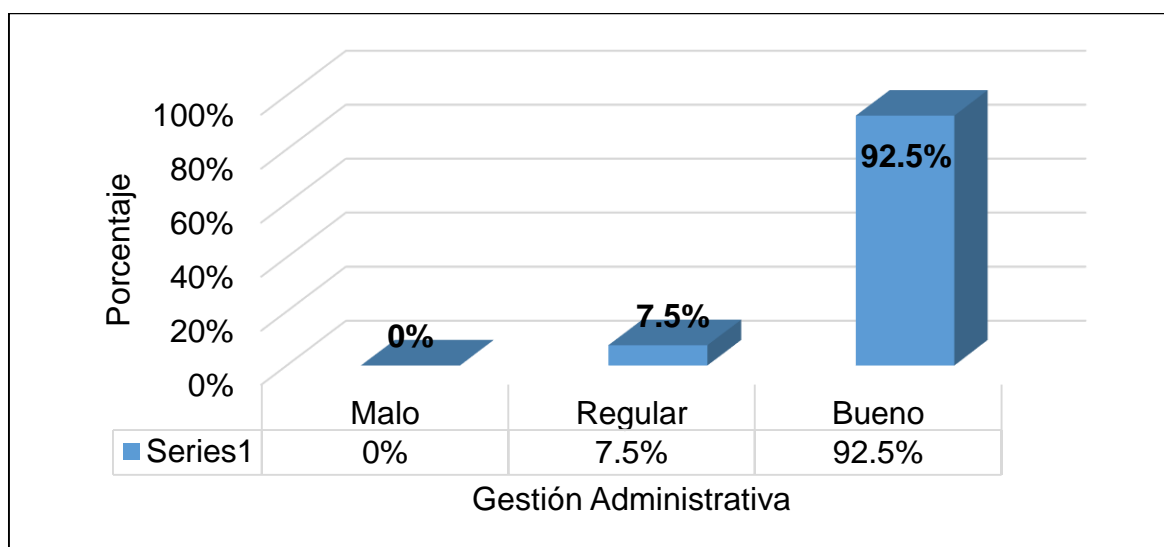
Nivel de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella

Niveles	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Malo	0	0.0%
Regular	6	7.5%
Bueno	74	92.5%
Total	80	100.0%

Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Figura 1

Nivel de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella



Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Interpretación:

Los niveles de la gestión administrativa estuvieron caracterizados por malo, regular y bueno, los resultados demostraron que los trabajadores de Saga Falabella perciben una buena gestión administrativa (92.5%) ya que tan solo el 7.5% lo consideró como regular y el 0% como malo. Por lo tanto, se aprecia que se está

gestionando de manera eficaz la planeación, organización, dirección y control en el área administrativa de Saga Falabella.

Objetivo específico 2: Describir los niveles de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021.

Tabla 2

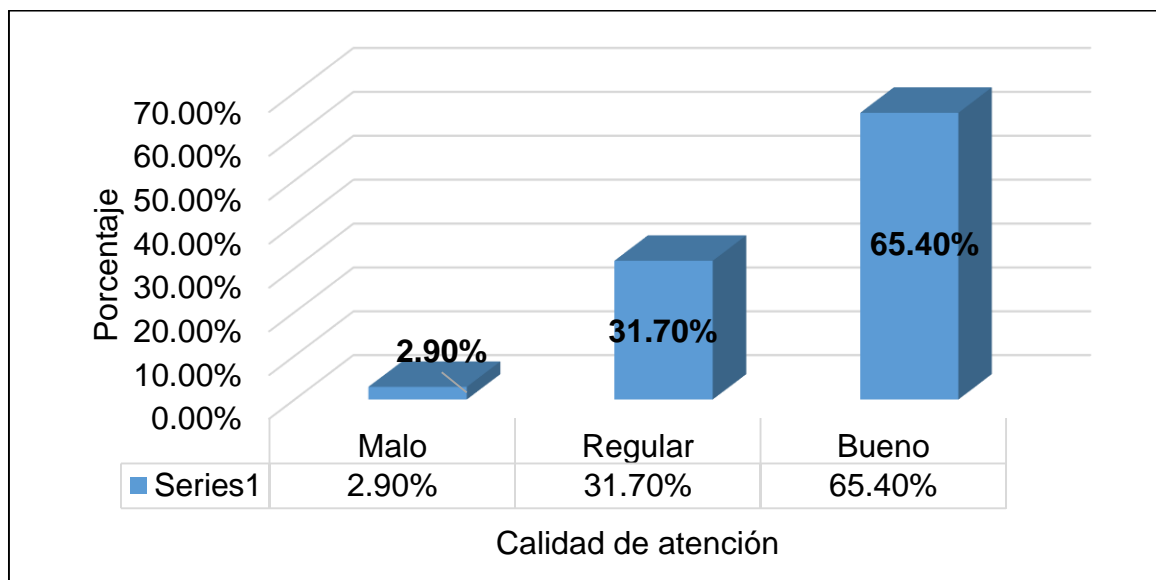
Nivel de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella

Niveles	Clientes encuestados	
	N°	%
Bueno	9	2.9%
Regular	97	31.7%
Malo	200	65.4%
Total	306	100.0%

Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Figura 2

Nivel de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella



Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

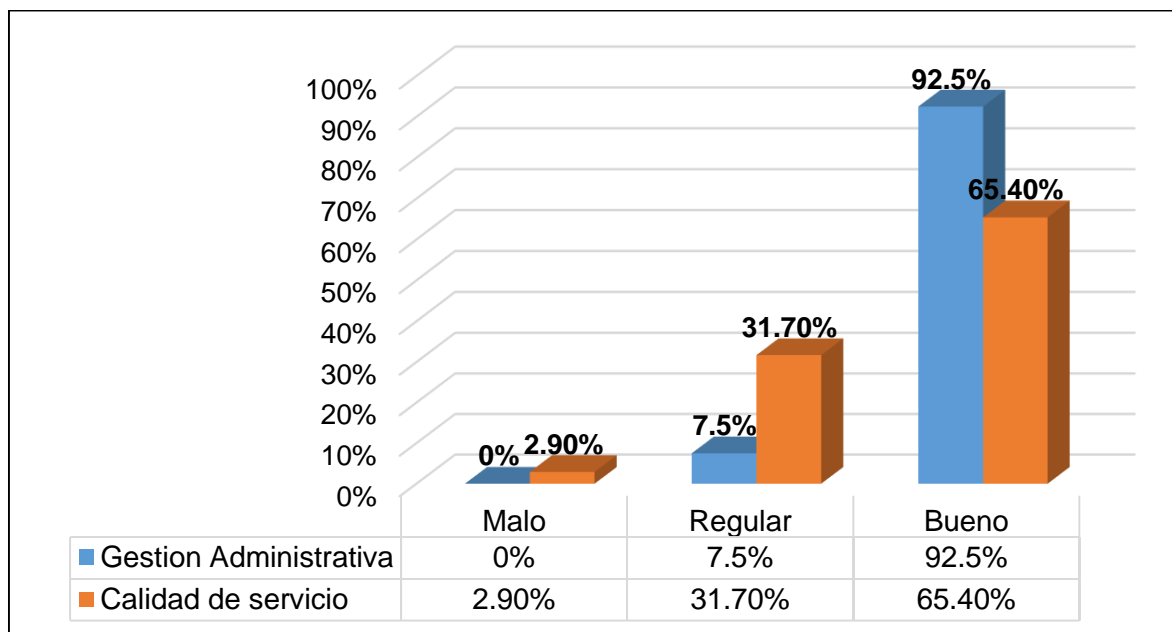
Interpretación:

Los niveles de la calidad de atención estuvieron caracterizados por malo, regular y bueno, los resultados demostraron que los clientes de Saga Falabella perciben una

buena gestión administrativa (65.4%) ya que tan solo el 31.7% lo consideró como regular y el 2.9% como malo. Por lo tanto, se aprecia que Saga Falabella entrega una apropiada calidad de atención sin embargo podría evaluarse su mejora considerándose que el nivel regular se encuentra cercano con un 31.7%.

Figura 3

Comparación de los niveles de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella



Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Interpretación:

La figura 3, representada por un gráfico de barras que ayuda a interpretar la comparativa entre los niveles de la Gestión Administrativa con la calidad de servicio otorgada por Saga Falabella, da a conocer que la gestión administrativa tiene un nivel bueno (92.5%), según los colaboradores encuestados, por lo que se atribuye realizan un adecuado proceso administrativo conformado por planificar, organizar, dirigir y controlar. De acuerdo a los niveles de la calidad de servicio también fue percibida por los clientes como bueno (65.4%), sin embargo, aquellos que lo percibieron regular estuvo conformado por una cifra no tan lejana del 31.7%, esto indica que podría realizarse ajustes en las acciones direccionas a la atención al cliente. Asimismo, se percibe que la figura muestra de manera descriptiva que a

medida que los valores de gestión administrativa aumentan los niveles de la calidad también lo hacen.

Objetivo específico 3: Describir los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021.

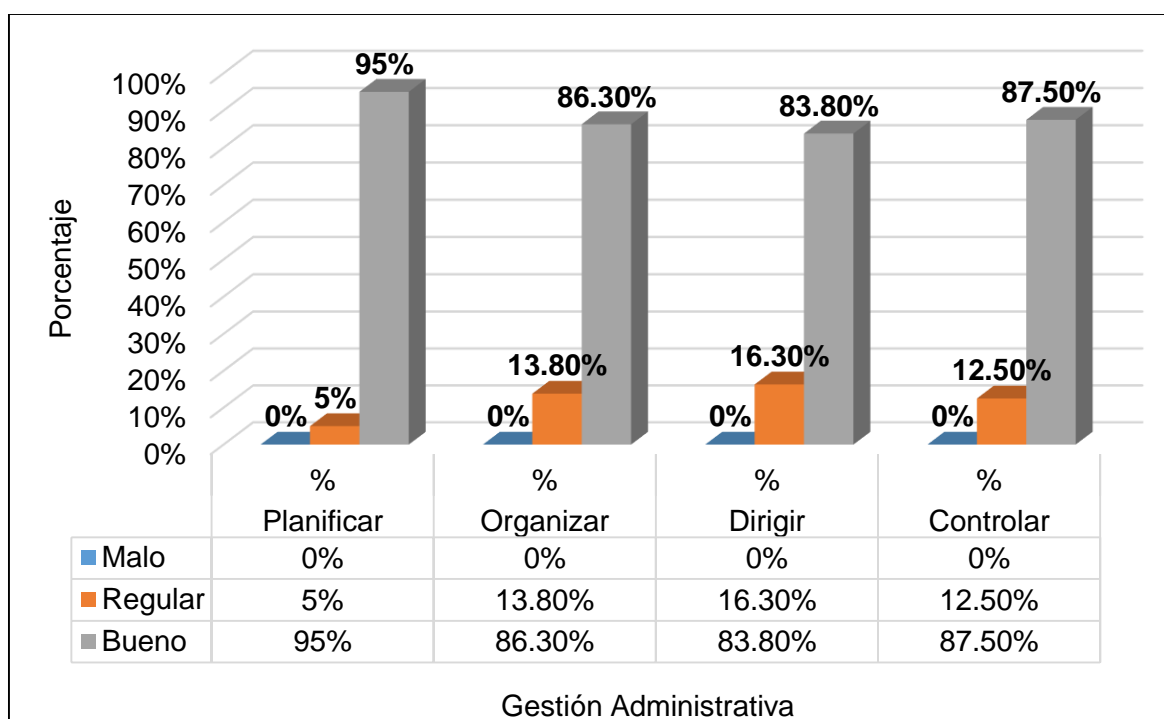
Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella

	Niveles	Dimensión Planificación		Dimensión Organización		Dimensión Dirección		Dimensión Control	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Gestión Administrativa	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Regular	4	5%	11	13.8%	13	16.3%	10	12.5%
	Bueno	76	95%	69	86.3%	67	83.8%	70	87.5%
	Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Figura 4 *Nivel de las dimensiones de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella*



Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Interpretación:

Las dimensiones de la gestión administrativa fueron consideradas en distintos grados o niveles según la percepción de los colaboradores entre malo, regular y bueno. Respecto a la dimensión planificación, el 95% de los resultados concordaron que es buena, el 5% regular y el 0% mala, por ende, se concluye que la planificación realizada por los ejecutivos administrativos es de carácter bueno. Respecto a la dimensión organización, también fue establecido como bueno en la perspectiva del 83.8% de las respuestas de los trabajadores, un pequeño porcentaje del 16.3% lo consideró como regular y el 0% como malo, por ello se percibe al proceso de organizar dentro de la gestión administrativa como bueno. Acorde los resultados de la dimensión dirección, también fue considerada como un proceso administrativo bueno según el 87.5%, regular por tan solo el 12.5% y malo por el 0%, permitiendo finalmente admitir que también presenta un nivel bueno. Por último, el cuarto proceso administrativo representado por el control es considerado bueno por el 87.5%, regular por el 12.5% y malo por el 0% de encuestados, concluyéndose que se realiza un buen control dentro de la gestión administrativa. En resumen, el proceso administrativo dentro de los gestores encargados en Saga Falabella es administrada con efectividad.

Objetivo específico 4: Describir los niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021.

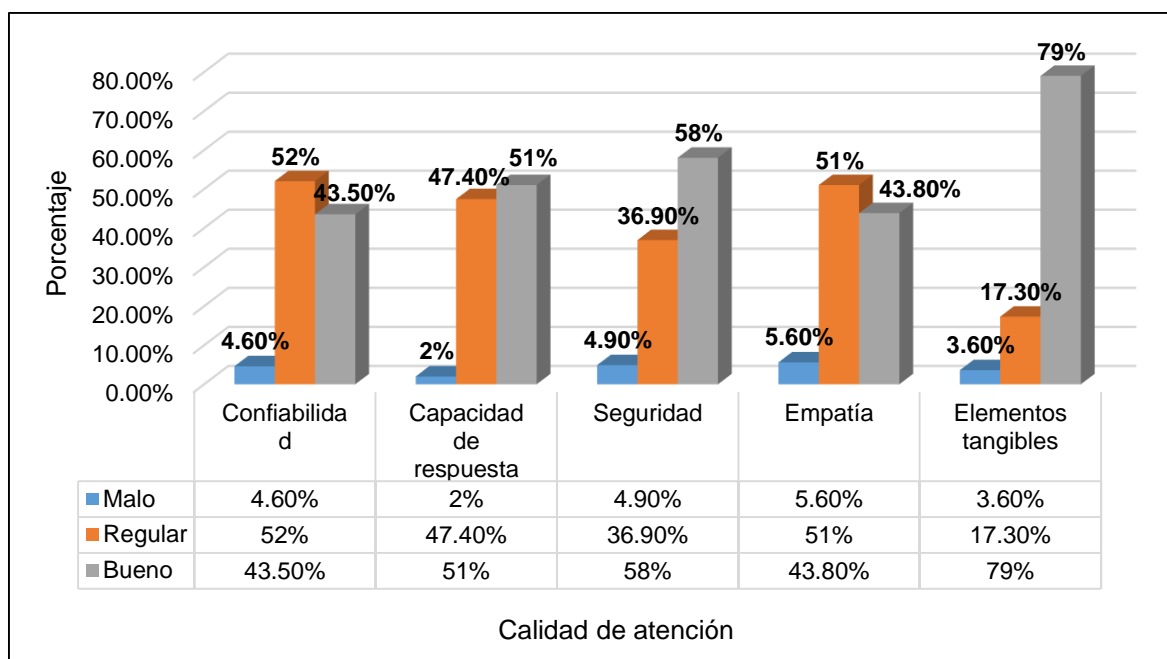
Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella

Calidad de atención	Niveles	Dimensión Confiabilidad		Dimensión Capacidad de respuesta		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía		Dimensión Elementos Tangibles	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		Malo	14	4.6%	6	2%	15	4.9%	17	5.6%	11
Regular	159	52%	145	47.4%	113	36.9%	155	51%	53	17.3%	
Bueno	133	43.5%	155	51%	178	58%	134	43.8%	242	79%	
Total	306	100%	306	100%	306	100%	306	100%	306	100%	

Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Figura 5 *Nivel de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella*



Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Interpretación:

Las dimensiones establecidas para la variable calidad de atención fueron medidas a través de 3 niveles, malo, regular y bueno. Es así que respecto a la primera dimensión establecida por la confiabilidad se consideró en un nivel bueno según el 43.5% de clientes encuestados, regular por el 52%, y malo por el 4.6%, por lo tanto, se aprecia que la confiabilidad como parte de la calidad de servicio que otorga Saga Falabella disiente entre bueno y regular considerándose necesario reconsiderar las acciones dirigidas para tal dimensión. De acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta el 51% la consideró como buena, un valor muy cercano el 47.4% dijo que es regular y un bajo porcentaje de 2% respondió que es malo, percibiéndose que la capacidad de respuesta al igual que la confiabilidad se encuentra entre un nivel bueno a regular. Respecto a la dimensión seguridad, el 43.8% respondió que es buena, el 51% dijo que es regular y el 5.6 la consideró malo, por ende, la dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se encuentran en un nivel bueno y regular dentro de la calidad de atención. En base a la empatía el 43.8% la posicionó en un nivel bueno, muy cercano el 51% dijo que es de nivel regular y el 5.6% restante la adjudicó como mala, considerándose que al igual que las dimensiones anteriores la empatía también se ubica entre bueno y regular. Respecto a la dimensión elementos tangibles, fue considerada buena por un gran porcentaje de 79%, muy abajo el 17.3% la consideró regular y el 3.6% malo. La diferencia de esta dimensión es visible en cuanto la distancia entre bueno y regular, prevaleciendo en un nivel bueno. En resumen, las dimensiones de la variable calidad de servicio son consideradas entre un nivel bueno y regular, por lo que Saga Falabella podría iniciar acciones de mejora para otorgar un servicio 100% confiable, seguro, confortable y que satisfaga las expectativas de sus clientes.

Objetivo general: Comparar descriptivamente los niveles de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, 2021.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa y niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención en Saga Falabella

	Niveles	Dimensión Planificación		Dimensión Organización		Dimensión Dirección		Dimensión Control	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Gestión Administrativa	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Regular	4	5%	11	13.8%	13	16.3%	10	12.5%
	Bueno	76	95%	69	86.3%	67	83.8%	70	87.5%
	Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

	Niveles	Dimensión Confiabilidad		Dimensión Capacidad de respuesta		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía		Dimensión Elementos Tangibles	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de atención	Malo	14	4.6%	6	2%	15	4.9%	17	5.6%	11	3.6%
	Regular	159	52%	145	47.4%	113	36.9%	155	51%	53	17.3%
	Bueno	133	43.5%	155	51%	178	58%	134	43.8%	242	79%
	Total	306	100%	306	100%	306	100%	306	100%	306	10%

Nota. Los resultados mostrados fueron recopilados de la encuesta realizada a la muestra y procesada en el estadístico SPSS

Interpretación:

La intención de esta investigación se enmarca dentro de la preocupación gerencial por saber y entender cómo opera en la práctica la gestión administrativa fundamentalmente en el área de operaciones de Saga Falabella que es el área que toca al cliente en consecuencia todo lo que los ejecutivos planifican, organizan, dirigen y controlan en esta área se entiende que tiene por finalidad lograr brindar un servicio adecuado al cliente. En esta línea de pensamiento lo que se ha pretendido es medir cómo nos percibe el cliente que hace uso del servicio que brinda Saga Falabella. Los resultados demuestran que los trabajadores perciben una buena gestión administrativa, técnicamente según los resultados la planificación para ellos es de un nivel bueno (95%), organización (86.3%), dirección (83.8%) y el control (87.5%) y que en la percepción de los clientes se refleja también la calidad de atención al cliente entre regular y bueno, es decir para la **dimensión confiabilidad** en la que el cliente espera ser atendido de acuerdo a una determinada promesa y que se percibe que esta se cumple en Saga Falabella, es decir, se ofrece al cliente a través del marketing una promesa de servicio seguro y correcto y el cliente lo percibe como un servicio bueno pero que podría mejorarse, tal vez percibe errores que podrían ligarse a un desempeño deficiente deduciéndose que por alguna razón, la planificación, la organización, la dirección y el control de una determinada campaña de promoción probablemente no estuvo ejecutada de manera totalmente eficaz, esto puede suceder cuando los ejecutivos, por ejemplo, planifican y saben lo que quieren lograr, pero no les comunican a los empleados, que en buena cuenta son los ejecutores del qué y cómo lo tienen que hacer.

En relación a la gestión administrativa y la **dimensión capacidad de respuesta** debemos partir del resultado que muestra un nivel bueno (51%) según la percepción de los clientes y que está en relación directa a la gestión administrativa calificada como buena por los trabajadores. Debemos entender la capacidad de respuesta como la predisposición que debe tener el elemento humano que tiene contacto con los clientes para atender de una manera rápida, oportuna y clara, es decir, una debida atención frente a preguntas, inquietudes, quejas o reclamos vertidos por los clientes.

En relación a la **dimensión seguridad** que se interpreta como el deseo del cliente de obtener calidad de producto y calidad en el servicio, es decir, la predisposición de los trabajadores para brindar una atención de calidad que se traduzca en términos de garantía, minimización de riesgos y otras complicaciones, y que parte de una adecuada preparación de los trabajadores en función a brindar soluciones rápidas, oportunas ante cualquier requerimiento del cliente. De acuerdo a los resultados que se observan producto de esta investigación, la gestión administrativa se percibe como buena y la seguridad también se percibe como buena (58%).

Respecto a la **dimensión empatía**, que tiene su fundamento en la capacidad de interacción que se establece entre el trabajador y el cliente, de un lado para saber e interpretar qué necesidad tiene el cliente, de otro lado el deseo de ser escuchado, de ser comprendido respecto a sus preocupaciones de compra; es un poco lograr pensar como el cliente y conseguir una determinada solución que encaje como respuesta a lo que el cliente reclama. Es decir, administrativamente o en términos de gestión lograr la empatía requiere centrarse en programas de capacitación, de preparación, de entrenamiento de los trabajadores. Y es precisamente en esta parte de la gestión que se percibe por los mismos trabajadores como buena, en consecuencia, también se tiene una dimensión de empatía regular 51%, y buena 43.8%.

En relación a la **dimensión elementos tangibles**, que tiene relación con la presentación, la distribución dentro de las instalaciones, así como el equipamiento y el adecuado uso de bienes, por ejemplo, la comodidad en el vestuario, presentación de productos por zonas; es percibido según los resultados obtenidos en un nivel de atención bueno al alcanzar el 79.1%, en tanto que, la gestión administrativa que también es considerada como buena se puede interpretar como una gestión administrativa más proactiva que reactiva y con predisposición a cambios, a mejoras constantes, a diversificar las zonas o las áreas de venta al público, en consecuencia se percibe comodidad, confort, creatividad para la ambientación. Todas estas afirmaciones el trabajador lo percibe como una buena gestión administrativa.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados de este informe de investigación se desarrolló teniendo en cuenta los principales hallazgos en los diferentes teorías y artículos científicos analizados, así como estudios antecesores que se relacionan con las variables de estudio de esta investigación.

Dentro de este marco, y respetando el orden de análisis descritos en los resultados de esta tesis, se empieza con el **objetivo específico 1** que buscó describir los niveles de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, obteniéndose como resultado que los trabajadores de Saga Falabella perciben una buena gestión administrativa (92.5%) ya que tan solo el 7.5% lo consideró como regular y el 0% como malo. Por lo tanto, se aprecia que se está gestionando de manera eficaz la planeación, organización, dirección y control en el área administrativa de Saga Falabella. Estos resultados difieren con lo indicado por Roque Bonilla (2016) quien es su investigación concluye que en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo, según el 67% de respuestas, el nivel de gestión administrativa en la empresa comercial es medio, así mismo el 64% de los empleados encuestados en la empresa está totalmente de acuerdo en que la empresa utiliza estrategias administrativas. Es decir, que los resultados de la investigación aquí realizada ubican a la gestión administrativa en un nivel bueno y la tesis en comparación en un nivel medio, aunque los niveles tienen distintas descripciones en su valoración se infiere que el nivel medio corresponde al nivel regular. Por lo que podemos hacer mención a lo definido por Jimenez (2019) quien nos menciona que la gestión administrativa, son las acciones realizadas para la coordinación de esfuerzos entre los grupos con la intención de lograr las metas y los fines previstos, las cuales a través de las tareas se evidencian siempre y cuando exista la planificación, la organización y el control. En ese sentido podemos referir que la gestión administrativa en una compañía es muy importante y que una buena implementación de la misma sirve como base para la realización y logra que se potencialicen las tareas para lograr alcanzar con los objetivos trazados y aportar con la supervivencia y crecimiento de la empresa que este caso es la empresa Saga Falabella.

En relación al **objetivo específico 2**, describir los niveles de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, los resultados demostraron

que los clientes de Saga Falabella perciben una buena calidad de atención (65.4%) ya que tan solo el 31.7% lo consideró como regular y el 2.9% como malo. Por lo tanto, se aprecia que Saga Falabella entrega una apropiada calidad de atención sin embargo podría evaluarse su mejora considerándose que el nivel regular se encuentra cercano con un 31.7%. Algo similar obtuvo en sus resultados Vargas (2015) en su investigación que tuvo como objetivo resolver el problema que plantea la mala gobernanza en la división comercial y de servicios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Fue deductivo y descriptivo. En sus resultados sobre la calidad de servicio, el 82% de clientes dijo que es de suma importancia brindar una adecuada atención de calidad al usuario, el 95% dijo que hay un buen clima laboral, el 76% calificó la atención de los comerciales como aspectos destacados y a su vez indicaron que el 70% en ninguna oportunidad hizo un reclamo sobre sus adquisiciones en los locales comerciales. Teóricamente se relaciona con Arellano (2017), quien menciona que el servicio es un valor intangible el cual no es posible percibir de manera física. Asimismo, Arellano (2017) agrega respecto a la calidad de servicio que mediante pruebas a priori, es que empieza el test de SERVQUAL, en el cual se determinan 10 dimensiones y éste cambia solo a 5 del cual surge un cuestionario con 22 ítems con 5 dimensiones como: La empatía, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, los elementos tangibles y la seguridad.

En referencia al **objetivo específico 3**, que buscó describir los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, resultando que Respecto a la dimensión planificación, el 95% de los resultados concordaron que es buena, el 5% regular y el 0% mala, por ende, se concluye que la planificación realizada por los ejecutivos administrativos es de carácter bueno. Respecto a la dimensión organización, también fue establecido como bueno en la perspectiva del 83.8% de las respuestas de los trabajadores, un pequeño porcentaje del 16.3% lo consideró como regular y el 0% como malo, por ello se percibe al proceso de organizar dentro de la gestión administrativa como bueno. Acorde los resultados de la dimensión dirección, también fue considerada como un proceso administrativo bueno según el 87.5%, regular por tan solo el 12.5% y malo por el 0%, permitiendo finalmente admitir que también presenta un nivel bueno. Por último, el cuarto proceso administrativo representado por el control

es considerado bueno por el 87.5%, regular por el 12.5% y malo por el 0% de encuestados, concluyéndose que se realiza un buen control dentro de la gestión administrativa. En resumen, el proceso administrativo dentro de los gestores encargados en Saga Falabella es administrada con efectividad. Estos resultados discrepan con la tesis de Roque (2016) cuyo objetivo fue plantear estrategias de gestión para mejorar la calidad del servicio en Mype Comercial "San Martín" - Chiclayo. La investigación tuvo un enfoque descriptivo, tuvo una muestra de 3 personas de un Mype, se utilizó la encuesta en escala Likert como herramienta. Los resultados mostraron que el nivel de gestión administrativa en la empresa comercial es medio, así mismo el 64% de los empleados encuestados en la empresa está totalmente de acuerdo en que la empresa utiliza estrategias administrativas. Tal discrepancia puede ser porque los estudios se realizan en distintas empresas y diferentes localidades. Teóricamente se sostiene en las palabras de Ortega, 2019 quien define a la gestión administrativa en los siguientes fundamento: el proceso operacional el cual cumple funciones como, el planeamiento, la organización, la dirección y el control; asimismo la administración comprende situaciones diversas en el ámbito empresarial, además tienen un requisito fundamental el cual se basa en los valores de predicción; así también es una ciencia, y ésta tiene que apoyarse en los principios teóricos universales; éstos principios se comportan de manera veraz en similitud a las otras ciencias y finalmente, el entorno físico y biológico afectan al profesional de la administración.

En referencia al **objetivo específico 4** que describió los niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, resultado que respecto a la primera dimensión establecida por la confiabilidad se consideró en un nivel bueno según el 43.5% de clientes encuestados, regular por el 52%, y malo por el 4.6%, por lo tanto, se aprecia que la confiabilidad como parte de la calidad de servicio que otorga Saga Falabella disiente entre bueno y regular considerándose necesario reconsiderar las acciones dirigidas para tal dimensión. De acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta el 51% la consideró como buena, un valor muy cercano el 47.4% dijo que es regular y un bajo porcentaje de 2% respondió que es malo, percibiéndose que la capacidad de respuesta al igual que la confiabilidad se encuentra entre un nivel bueno a regular. Respecto a la dimensión seguridad, el 43.8% respondió que es buena, el 51% dijo que es regular

y el 5.6 la consideró malo, por ende, la dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se encuentran en un nivel bueno y regular dentro de la calidad de atención. En base a la empatía el 43.8% la posicionó en un nivel bueno, muy cercano el 51% dijo que es de nivel regular y el 5.6% restante la adjudicó como mala, considerándose que al igual que las dimensiones anteriores la empatía también se ubica entre bueno y regular. Respecto a la dimensión elementos tangibles, fue considerada buena por un gran porcentaje de 79%, muy abajo el 17.3% la consideró regular y el 3.6% malo. La diferencia de esta dimensión es visible en cuanto la distancia entre bueno y regular, prevaleciendo en un nivel bueno. En resumen, las dimensiones de la variable calidad de servicio son consideradas entre un nivel bueno y regular, por lo que Saga Falabella podría iniciar acciones de mejora para otorgar un servicio 100% confiable, seguro, confortable y que satisfaga las expectativas de sus clientes. Estos resultados se asemejan a lo indicado por Quintana, (2018) en el cual en su investigación da a conocer sus datos de las dimensiones de calidad de servicio, en donde se observa que la tangibilidad presenta una calificación con 41,7% de nivel bueno; posteriormente la dimensión fiabilidad con 56.3% de nivel bueno, como también las dimensiones capacidad de respuesta con 56.3% de nivel bueno, la dimensión seguridad con 58.3% y por último la dimensión empatía con un 45.8%. Teóricamente se sustenta en lo indicado por Pari, (2020), quien indica que la calidad observada depende de la excelencia y de la máxima visión en una organización teniendo relación con las diferentes juicios, percepciones y las expectativas del individuo. Asimismo al momento de conceptualizar la calidad se hace mención al cliente ya que será el encargado de juzgar el servicio, basado en su percepción, así también la percepción del cómo se entregó el producto y donde fue entregado esto acotado por (Horna, 2014).

Y, por último, se discute el **objetivo general** de este informe investigativo que se centró en comparar descriptivamente los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, 2021, los resultados reflejaron que los trabajadores perciben una buena gestión administrativa, técnicamente según los resultados la planificación para ellos es de un nivel bueno (95%), organización (86.3%), dirección (83.8%) y el control (87.5%) y que en la percepción de los clientes se refleja también la calidad de atención al cliente entre regular y bueno. En comparación con las

dimensiones de la variable calidad de atención; la dimensión confiabilidad en la que el cliente espera ser atendido de acuerdo a una determinada promesa y que se percibe que esta se cumple en Saga Falabella, la dimensión capacidad de respuesta debemos partir del resultado que muestra un nivel bueno (51%) según la percepción de los clientes y que está en relación directa a la gestión administrativa calificada como buena por los trabajadores; la dimensión seguridad de acuerdo a los resultados que se observan producto de esta investigación, la gestión administrativa se percibe como buena y la seguridad también se percibe como buena (58%); la dimensión empatía, en esta parte de la gestión se percibe por los mismos trabajadores como buena, en consecuencia, también se tiene una dimensión de empatía regular 51%, y buena 43.8%; la dimensión elementos tangibles es percibido según los resultados obtenidos en un nivel de atención bueno al alcanzar el 79.1%, en tanto que, la gestión administrativa también es considerada como buena. Estos datos se aproximan a lo indicado por Cucho Carbajal (2019), quien en su investigación afirma que existe relación entre gestión administrativa y la atención al cliente, a su vez afirma que en cuanto más se aplican las estrategias de gestión, mayor es la atención al usuario, como conclusión se puede argumentar que ha mejores estrategias de gestión se pueden lograr altos niveles de servicio al cliente, ante ello se puede hacer mención que la calidad observada es, a modo de juicio general en cuanto a la excelencia y de la máxima visión en una organización y tienen una relación con las diferentes juicios sobre las percepciones y las expectativas (Pari, 2020). Asimismo, al momento de conceptualizar la calidad se menciona al cliente como aquel que emite el juicio sobre el servicio recibido, basado en su percepción, así también la percepción del cómo se entregó el producto y donde fue entregado ósea, se tiene en cuenta la calidad es el resultado, ambiente y la interacción.

Ante los resultados y discusión anterior se puede mencionar que una adecuada gestión administrativa se crea en una asociación constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos, por lo que las decisiones acertadas de los que le dirigen originan en las organizaciones un impacto positivo, en ese sentido la atención al cliente viene tomando fuerza, ya en la actualidad existe un aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están

requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de ir perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir.

VI. CONCLUSIONES

1. En concordancia con el objetivo específico 1, describir los niveles de la variable gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, los resultados demostraron que los trabajadores de Saga Falabella perciben una buena gestión administrativa (92.5%) ya que tan solo el 7.5% lo consideró como regular y el 0% como malo. Por lo tanto, se aprecia que se está gestionando de manera eficaz la planeación, organización, dirección y control en el área administrativa de Saga Falabella.
2. De acuerdo al objetivo específico 2, describir los niveles de la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, los resultados demostraron que los clientes de Saga Falabella perciben una buena gestión administrativa (65.4%) ya que tan solo el 31.7% lo consideró como regular y el 2.9% como malo. Por lo tanto, se aprecia que Saga Falabella entrega una apropiada calidad de atención sin embargo podría evaluarse su mejora considerándose que el nivel regular se encuentra cercano con un 31.7%.
3. En referencia al objetivo específico 3, describir los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, en sus resultados respecto a la dimensión planificación, el 95% de los resultados concordaron que es buena, el 5% regular y el 0% mala, por ende, se concluye que la planificación realizada por los ejecutivos administrativos es de carácter bueno. Respecto a la dimensión organización, también fue establecido como bueno en la perspectiva del 83.8% de las respuestas de los trabajadores, un pequeño porcentaje del 16.3% lo consideró como regular y el 0% como malo, por ello se percibe al proceso de organizar dentro de la gestión administrativa como bueno. Acorde los resultados de la dimensión dirección, también fue considerada como un proceso administrativo bueno según el 87.5%, regular por tan solo el 12.5% y malo por el 0%, permitiendo finalmente admitir que también presenta un nivel bueno. Por último, el cuarto proceso administrativo representado por el control es considerado bueno por el 87.5%, regular por el 12.5% y malo por el 0% de encuestados, concluyéndose que se realiza un buen control dentro de la gestión administrativa. En resumen, el proceso administrativo dentro de los gestores encargados en Saga Falabella es administrada con efectividad.

4. De acuerdo al objetivo específico 4, describir los niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021, en sus resultados respecto a la primera dimensión establecida por la confiabilidad se consideró en un nivel bueno según el 43.5% de clientes encuestados, regular por el 52%, y malo por el 4.6%, por lo tanto, se aprecia que la confiabilidad como parte de la calidad de servicio que otorga Saga Falabella disiente entre bueno y regular considerándose necesario reconsiderar las acciones dirigidas para tal dimensión. De acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta el 51% la consideró como buena, un valor muy cercano el 47.4% dijo que es regular y un bajo porcentaje de 2% respondió que es malo, percibiéndose que la capacidad de respuesta al igual que la confiabilidad se encuentra entre un nivel bueno a regular. Respecto a la dimensión seguridad, el 43.8% respondió que es buena, el 51% dijo que es regular y el 5.6 la consideró malo, por ende, la dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se encuentran en un nivel bueno y regular dentro de la calidad de atención. En base a la empatía el 43.8% la posicionó en un nivel bueno, muy cercano el 51% dijo que es de nivel regular y el 5.6% restante la adjudicó como mala, considerándose que al igual que las dimensiones anteriores la empatía también se ubica entre bueno y regular. Respecto a la dimensión elementos tangibles, fue considerada buena por un gran porcentaje de 79%, muy abajo el 17.3% la consideró regular y el 3.6% malo. La diferencia de esta dimensión es visible en cuanto la distancia entre bueno y regular, prevaleciendo en un nivel bueno. En resumen, las dimensiones de la variable calidad de servicio son consideradas entre un nivel bueno y regular, por lo que Saga Falabella podría iniciar acciones de mejora para otorgar un servicio 100% confiable, seguro, confortable y que satisfaga las expectativas de sus clientes.
5. Respecto al objetivo general, comparar descriptivamente los niveles de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en la empresa Saga Falabella, 2021, los resultados reflejaron que los trabajadores perciben una buena gestión administrativa, técnicamente según los resultados la planificación para ellos es de un nivel bueno (95%), organización (86.3%), dirección (83.8%) y el control (87.5%) y que en la percepción de los clientes se refleja también la calidad de atención al cliente entre regular y bueno. En comparación con las

dimensiones de la variable calidad de atención; la dimensión confiabilidad en la que el cliente espera ser atendido de acuerdo a una determinada promesa y que se percibe que esta se cumple en Saga Falabella, la dimensión capacidad de respuesta debemos partir del resultado que muestra un nivel bueno (51%) según la percepción de los clientes y que está en relación directa a la gestión administrativa calificada como buena por los trabajadores; la dimensión seguridad de acuerdo a los resultados que se observan producto de esta investigación, la gestión administrativa se percibe como buena y la seguridad también se percibe como buena (58%); la dimensión empatía, en esta parte de la gestión se percibe por los mismos trabajadores como buena, en consecuencia, también se tiene una dimensión de empatía regular 51%, y buena 43.8%; la dimensión elementos tangibles es percibido según los resultados obtenidos en un nivel de atención bueno al alcanzar el 79.1%, en tanto que, la gestión administrativa también es considerada como buena.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los gerentes de la empresa Saga Falabella, Chimbote, invertir en talleres, capacitaciones o charlas orientadas a fin de lograr la sostenibilidad de la buena gestión administrativa y fortalecer cada día más la calidad de atención por parte del personal de ventas y que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la fidelización de los clientes.
2. A los Gerentes establecer de forma continua realizar evaluaciones trimestrales sobre la satisfacción del cliente a través de la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas y así sostener el buen nivel de servicio de atención.
3. A los gerentes implementar como estrategia tiempos de atención con máximos de tiempo de manera que implique un reto para los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, previamente capacitados y de esta forma tener contentos y satisfechos a los clientes en el momento esperado, también habilitar más cajas de atención con personal capacitado ante cualquier consulta al momento del pago.
4. A los Gerentes implementar charlas para el manejo de la inteligencia emocional al momento de atender a los clientes, debido a que algunos clientes vienen indispuestos a realizar sus compras o reclamos, así de esta manera mejorar la empatía ya que en la evaluación de este proyecto se ha podido evidenciar que la empatía se encuentra en un nivel medio con un 50 %, al mismo tiempo mantener al colaborador informado para poder dar la información correcta del producto de manera de generar un valor agregado al momento brindar el servicio al cliente

REFERENCIAS

- Alvarado Machado, K. D. (2018). *Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basada en el enfoque de la Fundación Europea para la gestión de la calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima*. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7193/1/241431.pdf>
- Arellano Díaz, H. O. (2017). *La calidad de servicio como ventaja competitiva*.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Báscones, J. G. (2021). COVID-19, comercio exterior peruano y lecciones por aprender. *Forseti. Revista de Derecho*, 9(13), 6–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v9i13.1477>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos De La Calidad De Servicio, El Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.
- Carmen Panta, K. R., & Masias Castillo, R. E. (2018). *Factores relevantes en las teorías de la administración*.
- Cucho Carbajal, V. L. (2019). *Análisis de la gestión administrativa y atención al cliente en la empresa Team Foods Peruvian, San Juan de Lurigancho–2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61311>
- De la Sota Tantal, C. M. (2019). *Gestión administrativa y calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE SA, 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40855>
- Gallo, R. H. (2021). EL COMERCIO INTERNACIONAL EN EL PRIMER AÑO DE PANDEMIA/International trade in the first year of the pandemic. *Revista Cubana de Economía Internacional*, 8(1), 69–88. <http://www.rcei.uh.cu/index.php/RCEI/article/view/145/144>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update. <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gómez, J. O. M., Jiménez, D. C., Saucedo, L. C., & Beltrán, S. B. (2017). *Gestión*

- administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016/Administrative management in MSMEs southern state of Mexico, 2016. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11), 25–39. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18386/2019puentesalex.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Horna Lujan, C. A. (2014). *Calidad del servicio y su influencia en las ventas de los transportistas" CETIPALL" y" UNIFICADOS" de Casa Grande del terminal terrestre Santa Cruz Trujillo-2014*. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/966>
- Infante Antunez, R. S. (2021). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por gestión de almacenes de la empresa SACH, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63428>
- Jimenez, M. P. B. (2019). *Gestión administrativa*.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181–209.
- Ortiz, M. del P. G., & Domínguez, E. V. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 6(11), 79–83.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pari Moya, M. F. (2020). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los Usuario del servicio de odontología del centro de Salud Santa Adriana Setiembre – Noviembre Juliaca 2019*. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5331>
- Rocco, C., & Garrido, A. (2017). Seguridad del paciente y cultura de seguridad. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(5), 785–795.
- Roque Bonilla, J. A. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial "San Martín"–Chiclayo*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2708>
- Sampieri, R. H. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana. <https://books.google.com.pe/books?id=jly9vQEACAAJ>

Tracy, B. (2016). *Mercadotecnia* (Vol. 6). Grupo Nelson.

Vargas Verdezoto, S. P. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en el área comercial y de servicio de la empresa pública corporación nacional de telecomunicaciones del cantón Babahoyo, periodo 2013-2014, Plan de marketing.* Quevedo: UTEQ.

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5685/1/T-UTEQ-0092.pdf>

Vasquez Davila, A. (2017). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la empresa Modas Diversas del Perú SAC de San Juan de Lurigancho, 2017.*

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2082212>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (Issue 658.56/Z48dE).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Son las acciones que se realizan de un grupo de actividades las cuales están relacionadas y coordinadas, las cuales están propensas a ayudar y utilizar de forma óptima todos los recursos que una organización posee; las cuales son capaces de dar cumplimiento a determinadas tareas imprescindibles como planificar, organizar, Dirección y control.(Jimenez, 2019)	Se define como las acciones que lleva a cabo la empresa Saga Falabella para alcanzar los objetivos estratégicos marcados, mediante un cuestionario que mide el nivel de gestión administrativa.	Planeación Organización Dirección Control	Visión, misión, metas, objetivos y estrategias Plan operativo institucional Procesos y procedimientos definidos Plan de formación y capacitación del personal Verificación del cumplimiento de los cronogramas Información cumplimiento de metas Estructura organizativa de la entidad. Puestos de trabajo Organigrama Distribución responsable de recursos. Motivación constante Comunicación entre áreas Liderazgo directivo Trabajo en equipos	Ordinal Alto Medio Bajo

				Comportamiento organizacional Control previo Evaluación de desempeño organizacional Determinación de estándares o metas. Supervisión de los Sistemas de la entidad	
Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Calidad deservicio al usuario	Se considera como la costumbre realizado por los colaboradores de una empresa desarrollando y practicando enfáticamente, de tal manera que cumpla con las expectativas de los clientes, en este sentido se les ofrece un adecuado servicio, el cual es accesible, es adecuado, es ágil, se comporta de manera flexible, perceptible,	Es un conjunto de acciones las cuales debe tener la empresa SAGA con la finalidad de poder satisfacer las expectativas de los clientes, todos cuanto a satisfacer sus necesidades mediante la aplicación de un cuestionario de acuerdo a las dimensiones	Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	Cumplimiento de promesas por parte de la organización. Interés en la resolución de problemas por parte de la empresa Desempeño del servicio. Información oportuna a los clientes. Tiempo de atención del servicio. Disposición de servicio por parte de los empleados. Disposición de atención al cliente. Comportamiento de los empleados.	Ordinal Alto Medio

	<p>es de utilidad para el cliente, se presenta de manera oportuna, correspondiendo la confianza y la seguridad, inclusive en situaciones no previstas, de tal manera que el cliente se sienta correspondido, cuidado y atendido de forma personal, con empatía, dedicación y eficiencia y sorprenda con valor agregado, lo que otorga a la organización mayores ingresos y menores costos(Zeithaml et al., 1993).</p>	<p>especificadas en el SERVQUAL, que refleja la percepción y expectativas del cliente y relaciona la calidad del servicio(Zeithaml et al., 1993).</p>	<p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Seguridad al realizar transacciones. Trato al empleado. Conocimiento de los empleados para responder consultas.</p> <p>Atención individualizada por parte de la organización. Atención personalizada por parte de los empleados de la organización. Se cuida los intereses de sus clientes. Los empleados entienden sus necesidades específicas.</p> <p>Modernidad de equipos. Atractivas instalaciones físicas. Presentación de los empleados. Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos) Adecuados horarios de atención</p>	<p>Bajo</p>
--	---	---	---	--	-------------

Anexo 2. Fórmula de la muestra

Muestra de clientes

$$n_0 = \frac{NZ^2P(1-P)}{e^2(N-1) + Z^2P(1-P)}$$
$$n_0 = \frac{1068 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{0.05^2(1068-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5)} = 283$$

Donde:

N: Población de clientes = 1068 según aforo.

1- α : Nivel de confianza = 95%

Z= Valor crítico de la distribución normal = 1.96

e: Error de muestreo = 5% (0.05)

p: proporción de clientes con buena percepción de calidad = 0.50

q: proporción de clientes con mala percepción de calidad = 0.50

n: muestra mínima de clientes que ingresaran a la investigación = 283

Muestra de trabajadores

$$n_0 = \frac{NZ^2P(1-P)}{e^2(N-1) + Z^2P(1-P)}$$
$$n_0 = \frac{100 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{0.05^2(100-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5)} = 80$$

Donde:

N: Población de trabajadores = 100

1- α : Nivel de confianza = 95%

Z= Valor crítico de la distribución normal = 1.96

e: Error de muestreo = 5% (0.05)

p: proporción de trabajadores con buena percepción gestión = 0.50

q: proporción de clientes con mala percepción de gestión = 0.50

n: muestra de trabajadores que ingresaran a la investigación = 80

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Sexo:

Edad:

Antes de continuar debe llenar la siguiente Declaración Jurada: Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo evaluar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

___ De acuerdo

___ No de acuerdo

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su percepción sobre la gestión administrativa y calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2022, para esto se necesita que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

Gestión administrativa

Dimensión Planeación		1	2	3	4	5
1	La red cuenta con documentos de gestión actualizados.					
2	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.					
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.					
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.					
Dimensión Organización						
6	La red cuenta con una estructura organizativa adecuada.					

7	Existe comunicación fluida entre áreas.					
8	En la red se distribuye eficientemente los recursos.					
Dimensión Dirección						
9	En la entidad se motiva constante al personal.					
10	Existe liderazgo directivo					
11	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.					
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					
Dimensión Control						
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.					
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.					
15	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.					
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.					

Calidad de atención

Dimensión de confiabilidad		1	2	3	4	5
1	Cuando los empleados prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.					
2	Cuando un cliente tiene un problema, los empleado muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.					
4	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.					
Dimensión de Capacidad de respuesta						
5	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno.					
6	Hay disponibilidad del empleado para atenderle.					
7	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
Dimensión Seguridad						
8	El comportamiento de los empleados le inspira confianza					
9	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad					
10	Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios.					
11	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
Dimensión empatía						
12	La atención recibida en la entidad fue individualizada.					
13	Los empleados le brindaron atención personalizada.					

14	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.					
15	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario.					
Dimensión bienes tangibles						
16	El empleado opera equipos de apariencia moderna.					
17	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
18	El empleado por quien es atendido tiene buena presentación.					
19	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.					
20	Los horarios de atención son apropiados.					

Baremos

Gestión Administrativo

Nivel	Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión Administrativa
Bajo	5 - 11	3 - 8	4 - 9	4 - 9	16-37
Medio	12 - 18	9 - 12	10 - 15	10 - 15	38 - 58
Alto	19 - 25	13 - 15	16 - 20	16 - 20	59 - 80

Calidad

Nivel	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Bienes tangibles	Calidad de atención
Bajo	4 - 9	3 - 8	4 - 9	4 - 9	5 - 11	20-46
Medio	10 - 15	9 - 12	10 - 15	10 - 15	12 - 18	47-73
Alto	16 - 20	13 - 15	16 - 20	16 - 20	19 - 25	74-100

ANEXO 4 Matriz de validación de cuestionario con firmas de expertos

Matriz de Validación

Título: Gestión administrativa y Calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Gestión Administrativa	Planeación	Gestión	La red cuenta con documentos de gestión actualizados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Recursos	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Instrumentos	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Competencia	El personal conoce los instrumentos de gestión.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
	Organización	Estructura	La red cuenta con una estructura organizativa adecuada.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Comunicación	Existe comunicación fluida entre áreas	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Distribución	En la red se distribuye.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
	Dirección	Motivación	En la entidad se motiva constantemente al personal	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Liderazgo	Existe liderazgo directivo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		
		Conducta	En la entidad se realiza el trabajo en equipo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X			X	X		

			El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	
Control	Personal		Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	
	Organizacional		Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	
	Planeación		La entidad evalúa los estándares o metas establecido en la planeación.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	
	Supervisión		Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella

DIRIGIDO A: 80 colaboradores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Elías Manuel Guarniz Vásquez

GRADO ACADÉMICO DE EVALUADOR: Doctor en administración

Dr. Elías Manuel Guarniz Vásquez
DNI: 32960193

REGISTRO NACIONAL DE		Aplicativo	Guía	X
<u>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</u>				
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 25/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU		
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 27/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU		
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU		
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella

DIRIGIDO A: 80 colaboradores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Carlos Manuel González Chávez

GRADO ACADÉMICO DE EVALUADOR: Doctor en administración



Dr. Carlos Manuel González Chávez

DNI:10588687

GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella

DIRIGIDO A: 80 colaboradores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rossana Margot Rivas Uriol

GRADO ACADÉMICO DE EVALUADOR: Mg Gestión Pública

Mg. Rossana Margot Rivas Uriol
32963242

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIVAS URIOL, ROSSANA MARGOT DNI 32963242	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 28/11/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RIVAS URIOL, ROSSANA MARGOT DNI 32963242	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 23/06/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO PERU
RIVAS URIOL, ROSSANA MARGOT DNI 32963242	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2015 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace

Matriz de Validación

Título: Gestión administrativa y Calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									si	no	si	no	si	no	si	no		
Calidad de Atención	Confiabilidad	Promesa	Cuando los empleados prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
		Interés	Cuando un cliente tiene un problema, los empleados muestran un sincero interés en solucionarlo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
		Esperanza	El servicio responde a los que usted esperaba, Usted obtiene el servicio que esperaba.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
		Oportunidad	Cuando solicita información se le brindan oportunamente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
	Capacidad de Respuesta	Tiempo	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
		Disponibilidad	Hay disponibilidad del empleado para atenderle.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
		Dudas	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
	Seguridad	Comportamiento	El comportamiento de los empleados le inspira confianza.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	
		confianza	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X				X		X	

			confianza y seguridad.			(3)	(4)										
	Equidad		Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas..	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Empatía	Particularidad		La atención recibida en la entidad fue individualizada.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Individual		Los empleados le brindaron atención personalizada.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Interes		Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Necesidades		El empleado entiende las necesidades específicas del usuario.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Bienes Tangibles	Equipos		El empleado opera equipos de apariencia moderna..	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Instalaciones		Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Presencia		El empleado por quien es atendido tiene buena presentación	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Guías		Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Atención		Los horarios de atención son apropiados.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella

DIRIGIDO A: 306 clientes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Elías Manuel Guarniz Vásquez

GRADO ACADÉMICO DE EVALUADOR: Doctor en administración

Dr. Elías Manuel Guarniz Vásquez
DNI: 32960193

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		Aplicativo	Guía
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 25/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU	
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 27/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU	
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU	
GUARNIZ VASQUEZ, ELIAS MANUEL DNI 32960193	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella

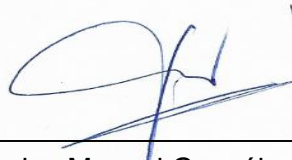
DIRIGIDO A: 306 clientes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Carlos Manuel González Chávez

GRADO ACADÉMICO DE EVALUADOR: Doctor en administración



Dr. Carlos Manuel González Chávez

DNI:10588687

GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL DNI 10588687	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y nivel de calidad de atención en la empresa Saga Falabella

DIRIGIDO A: 306 clientes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rossana Margot Rivas Uriol

GRADO ACADÉMICO DE EVALUADOR: Mg Gestión Pública



Mg. Rossana Margot Rivas Uriol
32963242

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIVAS URIOL, ROSSANA MARGOT DNI 32963242	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 28/11/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RIVAS URIOL, ROSSANA MARGOT DNI 32963242	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 23/06/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO PERU
RIVAS URIOL, ROSSANA MARGOT DNI 32963242	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2015 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace

ANEXO 5. Confiabilidad del instrumento

Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.886	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La red cuenta con documentos de gestión actualizados	37.9000	139.211	0.018	0.892
2. La entidad usa adecuadamente los recursos asignados	37.2000	120.844	0.499	0.881
3. Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas	37.4000	117.822	0.754	0.870
4. Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión	37.4000	124.267	0.552	0.878
5. El personal conoce los instrumentos de gestión	37.5000	121.833	0.712	0.873
6. La red cuenta con una estructura organizativa adecuada	37.1000	117.878	0.824	0.868
7. Existe comunicación fluida entre áreas	37.7000	127.344	0.532	0.880
8. En la red se distribuye eficientemente los recursos	37.8000	121.511	0.609	0.876
9. En la entidad se motiva constante al personal	37.8000	125.289	0.510	0.880
10. Existe liderazgo directivo	37.5000	119.389	0.745	0.871
11. En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	38.0000	126.222	0.383	0.886

12. El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad	37.8000	124.400	0.459	0.882
13. Constantemente se evalúa el desempeño del personal	37.4000	131.156	0.250	0.890
14. Constantemente se evalúa el desempeño organizacional	37.5000	119.389	0.745	0.871
15. La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación	37.6000	122.044	0.498	0.881
16. Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad	37.9000	123.433	0.503	0.880

Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.938	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Cuando los empleados prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen	52.6000	228.267	0.171	0.941
2. Cuando un cliente tiene un problema, los empleado muestra un sincero interés en solucionarlo	52.9000	210.322	0.840	0.932
3. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba	53.4000	212.489	0.535	0.936
4. Cuando solicita información se la brindan oportunamente	53.0000	210.889	0.633	0.934
5. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno	53.5000	210.278	0.668	0.934
6. Hay disponibilidad del empleado para atenderle	53.2000	215.956	0.518	0.936
7. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	52.3000	207.122	0.742	0.932
8. El comportamiento de los empleados le inspira confianza	53.1000	208.989	0.684	0.933
9. Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad	52.4000	205.156	0.815	0.931
10. Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios	53.1000	213.878	0.664	0.934
11. Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	53.6000	216.933	0.534	0.936

12. La atención recibida en la entidad fue individualizada	52.3000	204.456	0.761	0.932
13. Los empleados le brindaron atención personalizada	52.3000	204.456	0.826	0.931
14. Los empleados se preocupan por los intereses del usuario	53.2000	212.178	0.722	0.933
15. El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	52.6000	214.933	0.540	0.936
16. El empleado opera equipos de apariencia moderna.	52.8000	210.178	0.632	0.934
17. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	53.1000	207.433	0.732	0.933
18. El empleado por quien es atendido tiene buena presentación	52.6000	202.044	0.761	0.932
19. Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos	53.5000	228.056	0.268	0.939
20. Los horarios de atención son apropiados	52.8000	205.733	0.584	0.936

ANEXO 6 Consentimiento Informado



Anexo 7: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20100128056
Saga Falabella S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Greca Flores Rivera	DNI: 47395281

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la empresa Saga Falabella Chimbote, 2021.	
Nombre del Programa Académico: Programa Formación para Adultos	
Autores: Castañeda Salazar Karla Mabel Roldan Nuñuvero Marco Antonio	DNI: 43116271 44991960

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

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la Empresa Saga Falabella, Chimbote 2021", cuyos autores son ROLDAN NUÑUVERO MARCO ANTONIO, CASTAÑEDA SALAZAR KARLA MABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 03 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 09-07-2022 11:23:55
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 44137812 ORCID: 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 05-07-2022 21:09:53

Código documento Trilce: TRI - 0318408