



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estructura organizacional y atención al cliente de la empresa SMF
Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Medina Nestares, Cynthia Yaquelin (orcid.org/0000-0001-5669-6375)

Vasquez Garcia, Rosa Natalia (orcid.org/0000-0003-1242-0427)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros hijos, que son nuestro motor y motivo, a nuestras familias, por alentarnos a seguir adelante, por guiarnos y sobre todo por apoyarnos en cada etapa de nuestras vidas.

Agradecimiento

A Dios ante todas las cosas, por brindarnos la perseverancia para alcanzar esta primera meta profesional. A la Empresa SMP Sagitario SAC, por brindarnos las facilidades para poder realizar nuestro proyecto. A la Universidad César Vallejo, que nos acogió desde el primer día, brindándonos las herramientas necesarias para poder ser unos excelentes profesionales. A nuestra asesora que nos brindó sus conocimientos y su tiempo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1	20
<i>Nivel de la estructura organizacional</i>	<i>20</i>
Tabla 2	20
<i>Nivel de la formalización.....</i>	<i>20</i>
Tabla 3	21
<i>Nivel de la especialización en la empresa SMF Sagitario S.A.C.....</i>	<i>21</i>
Tabla 4	21
<i>Nivel de la jerarquía de la autoridad.....</i>	<i>21</i>
Tabla 5	21
<i>Nivel de la centralización</i>	<i>21</i>
Tabla 6	22
<i>Nivel del profesionalismo.....</i>	<i>22</i>
Tabla 7	22
<i>Nivel de las razones del personal</i>	<i>22</i>
Tabla 8	22
<i>Nivel de la atención al cliente.....</i>	<i>22</i>
Tabla 9	23
<i>Nivel de la identificación de las necesidades de los clientes en la empresa SMF</i>	<i>23</i>
Tabla 10	23
<i>Nivel de las expectativas del cliente.....</i>	<i>23</i>
Tabla 11	24
<i>Nivel de la satisfacción del cliente</i>	<i>24</i>
Tabla 13	25
<i>Correlación entre estructura organizacional y la atención al cliente</i>	<i>25</i>
Tabla 14	26
<i>Correlación entre la dimensión Formalización y la variable atención al cliente.....</i>	<i>26</i>
Tabla 15	26
<i>Correlación entre la dimensión Especialización y la variable Atención al cliente</i>	<i>26</i>
Tabla 16	27
<i>Correlación entre la dimensión Jerarquía de la autoridad y la Atención al cliente.....</i>	<i>27</i>
Tabla 17	28
<i>Correlación entre la dimensión Centralización y la variable Atención al cliente</i>	<i>28</i>
Tabla 18	28
<i>Correlación entre la dimensión Profesionalismo y la variable Atención al cliente</i>	<i>28</i>
Tabla 19	29

Correlación entre las Razones del personal y la variable Atención al cliente29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario S.A.C, San Martín de Porres, 2022. La investigación fue de tipo básica orientada, con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario aplicado a los 42 trabajadores de la empresa SMF Sagitario S.A.C. Los resultados obtenidos demostraron a través de la prueba de Rho Spearman una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,879 entre ambas variables. Concluyendo que existe relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente en la Empresa SMF Sagitario S.A.C., San Martín de Porres, 2022. De la relación positiva muy fuerte se deduce que tras mejorar la estructura organizacional de la empresa se mejora la atención al cliente. También se evidenció que la estructura organizacional y la atención al cliente son consideradas por los trabajadores de nivel regular con un 45.2% y 47.6% respectivamente.

Palabras clave: Estructura organizacional, atención al cliente, teoría de la contingencia, Teoría X y Y, empresa manufacturera.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between the organizational structure and customer service of the company SMF Sagitario S.A.C, San Martín de Porres, 2022. The research was basic oriented, with a non-experimental design, quantitative approach, correlational level. The technique used was the survey and the questionnaire instrument applied to the 42 workers of the company SMF Sagitario S.A.C. The results obtained demonstrated through the Rho Spearman test a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.879 between both variables. Concluding that there is a positive relationship between the organizational structure and customer service in the Company SMF Sagitario S.A.C., San Martín de Porres, 2022. From the very strong positive relationship it can be deduced that after improving the organizational structure of the company, customer service is improved. It was also evidenced that the organizational structure and customer service are considered by regular level workers with 45.2% and 47.6% respectively.

Keywords: Organizational structure, customer service, contingency theory, Theory X and Y, manufacturing company.

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina mediante, el libre mercado se puede observar a muchas empresas de diferentes tamaños como micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, que buscan ser rentables y consolidarse, sin embargo, carecen de una de estructura organizacional de acuerdo a su realidad, esto conlleva a que no le permite seguir creciendo, asimismo limita la apertura de nuevas sucursales donde puedan diversificar su línea, las empresas son consideradas sistemas que procesan la información (León ,2019). Otro aspecto importante es la atención del cliente, donde la empresa debe capacitar de manera continua a todo el personal para poder ofrecer un servicio de calidad, según Landa (2021); sin embargo en las empresas del rubro industrial hay un porcentaje que está aplicando y logrando sus indicadores propuestos, pero existe otro porcentaje que no utiliza estas estrategias (Márques, 2019).

A nivel nacional observamos el desarrollo de las actividades que se han incrementado debido a que tenemos un modelo económico neoliberal el cual permite hacer inversiones sin tener mayores restricciones, nos caracteriza por ser un países lleno de muchos emprendedores con esas ganas de lograr lo que nos proponemos y a ello se adiciona los sectores productivos tal es el caso del sector secundario (Reyes, 2020) sin embargo se evidencia uno de los mayores flagelos como es la informalidad en el ámbito externo, difícil de erradicar y por el otro lado lo interno donde se evidencia la carencia de tener una estructura organizacional, convirtiéndose en un desorden total, sin tener claro cuáles son las funciones de cada trabajador, del mismo modo no se puede tener a los profesionales idóneos, además de no llevar un control de sus actividades como corresponde (SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS ,2007).

En el contexto local, la empresa en estudio SMF Sagitario S.A.C., se dedica al rubro de producción de productos metálicos para uso estructural; fue fundada en 1993, actualmente cuenta con una base de datos de clientes los cuales son: Votorantim, Metso, Kimberly – Clark, Cemex. Además ofrece servicios metalmeccánico: Talleres, en el mantenimiento industrial como también realiza proyectos electromecánicos los cuales son para el sector de la industria a todo el

país, como son las: mineras, papeleras, cementeras, pesqueras entre las áreas de diseño, fabricación, reparación y mantenimiento de equipos o piezas mecánicas; mantenimiento para industrias y proyectos, a la fecha vienen desarrollando sus actividades con mucha normalidad, pero uno de los problemas que se ha evidenciado es que no cuentan con áreas bien definidas como el área de ventas, marketing ni un área específica de atención al cliente, esto hace que todo sea una confusión en el desarrollo de sus actividades, como por ejemplo en algunos casos realizando duplicidad de funciones lo que genera malestar e incomodidad entre sus trabajadores, a raíz de eso se realiza la presente investigación para abordar el problema y presentar recomendaciones.

En ese sentido formulamos las siguientes preguntas ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres 2022?, también para los específicos se presenta ¿Qué relación existe entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022? ¿Qué relación existe entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?

La investigación tiene una justificación práctica en cuanto a los resultados serán puestos a disposición de los gerentes de la empresa SMP Sagitario SAC, quienes serán los que tomen las decisiones sobre su implementación y puesta en práctica. El valor teórico del presente estudio radica en las teorías y conceptos de la estructura organizacional y la atención al cliente. La justificación metodológica consiste en la construcción, con fundamento epistemológico, de los instrumentos de recolección de datos que fueron validados por Juicio de Expertos y determinado

confiables mediante la aplicación del estadígrafo Alfa de Cronbach a los resultados de la prueba piloto, para determinar su consistencia interna. El estudio tiene una justificación social que busca contribuir a la mejora de calidad de vida de los trabajadores, clientes y demás grupos de interés que se relacionan con la organización, el cual aportará recomendaciones frente al problema real de la empresa.

También se presenta el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, asimismo los específicos: Determinar la relación que existe entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Y finalmente tenemos a las hipótesis: existe relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, y para los específicos; (1) Existe relación positiva entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022; (2) Existe relación positiva entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022; (3) Existe relación positiva entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022; (4) Existe relación positiva entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022; (5) Existe relación positiva entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF sagitario SAC, San

Martin de Porres, 2022; (6) Existe relación positiva entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo está compuesto por los antecedentes internacionales y nacionales de las variables de estudio, las bases teóricas y el marco conceptual.

A nivel internacional mencionamos a Bu (2022) quien tuvo por objetivo analizar las características del “diseño organizacional para la búsqueda del éxito empresarial”, desarrollando su investigación descriptiva de tipo revisión bibliográfica basada en métodos de revisión documental y análisis de contenidos. Concluyendo que una estructura organizacional bien definida permitirá el desarrollo de la confianza de las partes, afianzará los vínculos, teniendo así una relación de compromiso y satisfacción entre los miembros de la organización, promoviendo una cooperación entre los colaboradores, de esa manera se podrá gestionar los procesos organizativos de una institución de forma eficiente.

Además, Landívar (2022) en su investigación expuso su propuesta de intervención basado en la reestructuración de la empresa BEAUTY GLAM S.A., con la finalidad de maximizar su cultura organizacional, formalizando procedimientos y procesos administrativo, es por ello que concluyo que producir una transformación se debe considerar las herramientas necesarias, con un grupo humano correctamente capacitado y preparado para el cambio, los procesos de transformación se deben realizar a través de instrumentos que los impulsan, siempre contemplando que sean los colaboradores los principales beneficiados, es por ello que las organizaciones tienen la obligación de dotar al talento humano y capacitarlo eficazmente para este proceso de reestructuración, con una correcta planificación para evitar desgaste de recursos, capital y tiempo que limiten la expansión de la organización y no poner en riesgo su sustentabilidad en el tiempo.

También está la investigación de, Velastegui (2022) acerca de la estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en la coordinación Zonal 3- INEC. quien concluyo que la estructura organizativa, al contener reglamentos, las normas y la organización misma del trabajo, se torna en un componente del clima organizativo, que a su vez repercute en el compromiso organizativo y en la percepción del cliente acerca del rendimiento organizacional, no solo es importante

para los usuarios de consumen los servicios ofrecidos por la empresa, sino también para las condiciones físicas de los empleados y emocionales al crear un clima organizativo positivo, los responsables de la toma de decisiones pueden transformar una estructura mecanicista de una organización más dinámica.

Asimismo, Garduño (2021) en su estudio buscó proponer un plan de mejora, evaluando a la empresa para una buena gestión. Es por ello que afirma que el empresario valora mucho la información sobre la empresa, siendo importante contar con evaluaciones permanentes para la mejora de la misma, estandarizando procesos, siendo que migrar a esta estructura requiere de ajustes en la operación, inversiones en equipo, planeación de reuniones, gestión para la evaluación de estrategias, es por ello que los directivos pueden enfocarse y planear en base a los reportes de los procesos productivos de la empresa, que les permita no solo establecer controles, sino dar a conocer los resultados, así como los puntos principales de la reestructuración a todo el equipo participativo y que puedan enriquecerse de las aportaciones que se presentan durante la propuesta y puesta en marcha de las mejoras que permitan perfeccionar la calidad de los servicios que se dan.

Medina (2021) en su investigación tuvo por objeto diseñar un modelo de estructura organizacional que optimice la productividad. Concluyendo que la implementación de un modelo de estructura organizacional, logra la sistematización, ello permite optimizar significativamente la productividad. La estructura organizacional como instrumento puede fusionarse con elementos de gestión para optimizar la productividad, gracias a los sistemas gerenciales que son ajustados a las exigencias de la empresa, posterior a su elaboración de la descripción de cargos, mejorando los procesos que ayudan a la eficiencia y la eficacia, lo que conlleva a establecer parámetros, manuales y mediciones permanentes.

Asimismo, Ramírez (2021) desarrollo su investigación basada en la integración de la estructura organizacional en las coordinaciones de postgrados de instituciones educativas universitarias. Con un tipo de investigación no

experimental-transeccional. Su confiabilidad como resultado $r_{tt} = 0,857$ realizado mediante Alfa Cronbach. Tuvo como conclusión que la estructura organizacional integra la cultura institucional y dimensiones de su doctrina. Asimismo, el comportamiento organizacional es un factor efectivo en la fijación de metas.

Por otro lado, Cabrera (2019) en su investigación tuvo por objetivo diseñar una estructura organizacional la cual permita desarrollar procesos eficientes y eficaces, con los cuales se pueda alcanzar los objetivos de la institución, señala que diseñando procesos de estructuras organizacionales permitirá alcanzar objetivos, y ayudará a determinar cuáles son las áreas en las que las funciones serán asignadas por los directivos, para ello es fundamental tener claro quién tiene el poder de tomar decisiones y cuáles son los reglamentos necesarios para centralización de los procesos.

También, Bastidas (2018), la investigación tuvo como escenario en los centros de educación inicial en Quito y tuvo como propósito brindar un servicio de calidad a los padres de familia. Se aplicó en dos pasos, primero se aplicó una encuesta enfocada a todo el trabajador de la institución. También se consideró un documental sobre las prácticas buenas respecto al servicio que se brinda en las instituciones. Se propuso la elaboración de procesos estructurales a corto, mediano y largo plazo. Definiendo a los responsables involucrados como también detallando las ocupaciones de cada puesto de trabajo.

Asimismo, Delgado (2018) buscó analizar la estructura organizacional, el capital humano y las redes de colaboración, siendo precisos de la capacidad de creación en el área de restauración. El estadístico aplicado ha sido Pearson. Se concluyó que las empresas deben establecer sus estrategias para poder hacer mejoras y optimizar la capacidad de innovación teniendo consideración la ruta de inicio.

A nivel nacional, cabe mencionar a Balarezo (2021) quien buscó describir la situación de la empresa Turiperú S.A., quien debía decidir el futuro de su negocio. La empresa quiere conocer como se está desarrollando las actividades por eso

debe diseñar un estado de ingresos y pérdidas además de efectuar un plan de acción. Se concluyó que las ventas que realiza una empresa involucran la parte monetaria y beneficios, como también el rol que cumplen los trabajadores, como también la responsabilidad social y la estabilidad familiar.

Además, Castro (2021), en su investigación, la misma que tuvo como objetivo utilizar conocimientos técnicos y profesionales de la administración para proponer soluciones y mejoras. Escoger la estructura adecuada para fortalecer la parte administrativa con ello conlleva al cumplimiento de metas. La investigación se realizó a través de la recolección de datos, mediante entrevistas y encuestas, obteniendo información para luego ser procesada, analizada y determinar la incidencia entre las variables. Se obtuvo como resultados y conclusiones que le empresa debe realizar y aplicar un plan de mejora, para realizar los cambios que correspondan en las áreas además de tener un equipo humano comprometido y con experiencia según su área y convertir en una organización rentable de acuerdo a las exigencias del mercado comercial.

Asimismo, Herrera y Zelada (2021) buscaron conocer la relación de la estructura organizacional y el clima laboral en una organización, el diseño aplicado fue no experimental, transversal y correlacional, tuvo como muestra a 316 personas, los cuales han sido seleccionados, se aplicó un muestreo probabilístico. Se utilizaron instrumentos, que fueron dos cuestionarios los mismos que fueron correctamente validados y determinados como fiables; obteniendo resultados sobre la correlación directa y altamente significativa entre las variables estudiadas.

Por su parte, Paz (2021) buscó identificar los procesos y la estructura organizacional de una institución pública. Método empleado razonamiento lógico profesional que la consultora propuso. Este método ayudó a mejorar el clima laboral, puesto que el personal administrativo, comenzó a tener mejor comunicación, dando como resultado la identificación de funciones individuales, repercutiendo de manera positiva a la empresa.

Por otro lado, Pichardo (2020) buscó en su investigación, determinar la relación de la estructura Organizacional (E.O) y el Clima Laboral (C.L), se aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional, se presentó los cuestionarios tipo Likert, se obtuvo una confiabilidad de la primera variable de 0.744 y la segunda de 0.762. Se concluyó que existe relación significativamente positiva alta entre la Estructura Organizacional y Clima Laboral.

Asimismo, Loyola y Valdéz (2019) buscaron determinar la incidencia de la implementación de una nueva estructura orgánica, su metodología fue una investigación mixta. Las técnicas: encuesta, análisis documental y la entrevista, los instrumentos tuvieron 40 preguntas para los colaboradores administrativos y una guía entrevista para la gerencia. Se concluyó que la hipótesis queda plenamente demostrada.

De la misma forma, Grgicevic (2019) basado en determinar la influencia de la estructura organizacional en la calidad del servicio. Tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo. La población fue de 1,800 personas, y su muestra tuvo 317 colaboradores. Se tuvo como conclusión que la estructura organizacional influye significativamente entre las variables de estudio.

Así también tenemos a Berrocal (2019) observó que en los restaurantes existe una inadecuada atención al cliente, de esta manera se presentó el siguiente objetivo, describir la atención al cliente. Tipo de investigación aplicada, cuyo resultado con un 57% opinan que no reciben un saludo; un 58% indican que el personal encargado no se despide correctamente; un 53% expresan que no agradecen su visita; un 62% manifiestan que no atendidos de manera profesional y el 53% expresó que no brindan la fiabilidad en el cliente.

Además De la vega (2019), su objetivo fue mejorar la gestión de atención al cliente. Aplicó un enfoque mixto e instrumentos cuantitativos y cualitativos, se encuestó a 45 colaboradores, se entrevistaron, se aplicaron 3 profesionales expertos. Se ha concluido que la propuesta de diseño de un chatbots como parte de los sistemas de información basado en inteligencia artificial optimizará la

atención de consultas de los clientes, beneficiando con nuevo canal de atención adicional a la plataforma presencial y banca telefónica.

Finalmente, Allasi (2020), basado en determinar en qué medida la gestión de tiempos mejorará la atención del cliente. En esta investigación se usó un método universal y general; diseño corresponde al propositivo. Se dio por conclusión que la gestión de tiempos mejorará significativamente la atención del cliente, evidenciando la conformidad de los clientes ante esta propuesta de nueva gestión de tiempos.

En mención a las **bases teóricas**, Torres (2020) indagó acerca de la Teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch, quienes hablan del entorno cambiante y la adaptación al ambiente, el enfoque casual parte del supuesto que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y el liderazgo para alcanzar eficazmente los objetivos de la organización, por ello resalta como la experiencia de los gerentes (manager) les permite adaptarse a las circunstancias externas, hablan que el ambiente al ser un entorno cambiante, deben establecerse estrategias, que permitan ir a la par con ese cambio, para que dichas estrategias les permita perdurar en el mercado.

Otro estudio, Chiavenato (2019) presentó la Teoría del desarrollo organizacional (DO), que se enfocó en el funcionamiento además del desarrollo de la empresa como también lograr una efectividad, es decir enfocado en cambios continuos, lo que busca cada organización para obtener la solvencia de manera equilibrada con el medio ambiente. Hoy en día toda empresa debe enfrentar la resistencia al cambio para poder ser empresas competitivas y poder trascender logrando el sentido de pertenencia. Por otro lado, establece un trabajo en equipo, un clima de confianza asimismo se identifica porque es un sistema abierto.

En Chiavenato (2018) se cita la Teoría X y la teoría Y de McGregor, que hace referencia al comportamiento y la motivación los cuales son aspectos importantes en el contexto laboral con la finalidad de dar soluciones. Con respecto a la teoría Y, busca crear una relación directa entre gerencia y el colaborador, en él que pueda

encajar la necesidad de autorrealización y afecto. Debido a ello administración o gerencia debe incentivar en el trabajo, como también la innovación, confianza. La teoría Y considera al colaborador como un elemento clave de la empresa, los mismos que son considerados optimistas, dinámicos y flexibles, el cual disfruta su trabajo físico y mental.

Otra base teórica la encontramos en el Modelo ServQual de Zeithaml, Bitner y Gremler, según Matsumoto (2014), es una herramienta utilizada para poder consultar, medir y comparar la calidad en el servicio; el cliente tiene expectativas sobre un producto, con la experiencia adquirida tomará decisiones que considere las pertinentes o adecuadas. Con este modelo se conocerá a profundidad sobre el servicio de manera detallada además de la ventaja que presenta con otras empresas basándose en la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía.

Asimismo está la Teoría de Interdependencia de Kelley, citado por Zalazar (2011) quien señala que el comportamiento de un individuo en una relación dependerá de los resultados que pueda obtenerse de manera individual pero, sobre todo de los resultados para las personas de la relación existente, es por ello que, la clave estaría en lo que puedan obtener ambos individuos de la relación misma y no tanto de lo que puedan obtener para sí mismo, es decir la unión de ambos esfuerzos trae ventajas y mejoras para ambos.

En cuanto a la variable 1, estructura organizacional, podemos mencionar a Daft (2010) hace referencia sobre la estructura organizacional designa relaciones de manera formal, como la cantidad de niveles en la jerarquía y el recorrido del control que tiene gerencia como los supervisores además conoce a los trabajadores en la departamentalización como también la organización general finalmente incluye un diseño de procedimientos que permite dar garantías de la comunicación, coordinación e integración de manera directa entre departamentos (p.90).

Según Brume (2019) la estructura organizacional es la herramienta que permite definir una jerarquización en la empresa, identificando los puestos como también permite determinar funciones que se requieren. La estructura se realiza

para constituir cómo opera una organización y como ayuda a lograr las metas propuestas además de poder fortalecerlas y obtener logros a corto, mediano y largo plazo.

Además, Noriega y Pría (2011) indicaron que la estructura organizacional se basa en políticas y sistemas formales como las obligaciones, procedimientos, entre otros, que ayuda a estructurar la empresa, con la finalidad de establecer, transmitir, conciliar y controlar las tareas.

Asimismo, Vásquez (2020), indica que la estructura organizacional consiste en la manera de cómo se encuentra dividido y como se realiza las coordinaciones en el trabajo y cómo estas son asignadas a cada trabajador y como este las asume para poder ser eficiente. Por otro lado, será responsable de hacer el trabajo, cómo lo realizará, dónde lo hará, cuáles serán los recursos y quien será la persona a la que se enviará los informes pertinentes.

En cuanto a la variable 2, atención al cliente, son todas las actividades desarrolladas por las empresas, enfocadas a la identificación de las necesidades que presentan los clientes siendo sus expectativas cubiertas y lograr su satisfacción. (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007).

En tal sentido el servicio al cliente es un elemento muy importante para las organizaciones que buscan una consolidación en el mercado, aquellas que tienen como meta la ampliación de cartera de clientes, una forma de hacer las cosas como corresponde en darle al cliente lo que se merece es decir al público externo (clientes) como al público interno (personal de diferentes áreas, inversionistas, entre otros) (Vizcaíno y Sepúlveda, 2018).

Asimismo, Pérez (2006), indica que la atención al cliente es un conglomerado de acciones que permiten desarrollar a la organización la orientación al mercado, que se encaminen a poder identificar las necesidades del cliente al momento de realizar una compra, las mismas que deben ser satisfechas, obteniendo la expectativa del cliente.

Adicionalmente, Gil (2020) menciona que la atención al cliente son las actividades que desarrollan las empresas con el fin de identificar sus necesidades, utilizando diferentes estrategias con el fin de cumplir con sus expectativas, así logrando fidelizar y que vuelvan a realizar una compra.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue **de tipo básica orientada** a generar o ampliar aportes teóricos. En este estudio se logró revisar teorías existentes para ampliar conocimientos para comprobar hipótesis. (Sánchez y Reyes, 2017)

Asimismo, el diseño que se presentó fue no experimental ya que no se efectuó el manejo de las variables de los constructos en la investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), se recogió información basada a las variables de estructura organizacional y la atención al cliente.

Además, el enfoque que se aplicó fue cuantitativo haciendo la medición de las variables estudiadas estadísticamente, estableciéndose una definición de cada variable, asociándolas a través de estadística inferencial.

En cuanto al nivel de investigación fue correlacional, se buscó saber la asociatividad de las variables. Según Pacori (2019), cuando se obtiene los datos y se procesarán estadísticamente, habiendo la posibilidad que la asociatividad pueden ser resultados positivos o negativos, directos o indirectos. Y finalmente se aplicará el corte transeccional de investigación, recogiendo los datos en un solo momento dado (Pacori, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Estructura organizacional

Definición conceptual

Estructura organizacional, Según Daft (2011), designa relaciones de manera formal la subordinación, como la cantidad de niveles en la jerarquía y el recorrido del control que tiene gerencia como los supervisores además conoce a los trabajadores en la departamentalización como también la organización general finalmente incluye un diseño de procedimientos que permite dar garantías de la comunicación, coordinación e integración de manera directa entre departamentos (p.90).

Definición operacional

La estructura organizacional cuenta con seis dimensiones: Formalización: cantidad de documentación escrita en la organización, la especialización, la jerarquía de la autoridad, la centralización, el profesionalismo y las razones del personal.

Dimensión 1: Formalización, es toda documentación física que tiene una organización el cual incluye procesos, descripción de cada puesto, reglamentaciones además de manuales sobre las políticas que se tiene, asimismo se da a conocer el sobre le sobre el comportamiento del mismo. Indicadores: Proceso, documentación de la empresa (p.14).

Dimensión 2: La especialización, es el grado en que cada organización desarrolla las actividades empresariales, las mismas que se muestran desagregadas en trabajos de manera separada. Cada empleado realiza funciones que ya están designadas. Indicadores: Tareas asignadas, división de trabajo (p.14).

Dimensión 3: La jerarquía de la autoridad, refiere a las descripciones que son reportadas a los jefes inmediatos los mismos que reciben y reportan a gerencia sobre los resultados que se han obtenido de las actividades desarrolladas en la empresa, para que se tomen las decisiones correspondientes en el tiempo oportuno. Indicadores: Tramo de control administrativo, reportes, controles (p.14).

Dimensión 4: La centralización, es el nivel jerárquico que tiene el compromiso de poder tomar medidas para corregir problemas que presenten las empresas en las funciones brindadas. Indicadores: Autoridad y toma de decisiones.

Dimensión 5: El profesionalismo, es el grado de rango de educación formal y especialización que cada colaborador lo que le permite poder tomar las decisiones que le permita lograr un crecimiento a la organización. Indicadores: Educación formal, capacitación de empleados (p.14).

Dimensión 6: Razones del personal, es la forma de cómo se realiza la distribución del personal según la experiencia y especialización que puedan tener para poder

desempeñarse en las áreas. Indicadores: razón de personal profesional, razón de empleados (p.14).

Variable 2. Atención al cliente

Definición conceptual

Son todas las actividades desarrolladas por las empresas, encaminadas a la identificación de las necesidades de los clientes para cubrir sus expectativas y lograr su satisfacción. (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007).

Definición Operacional

La atención al cliente cuenta con tres dimensiones entre las que tenemos: Identificación de las necesidades del cliente, expectativas del cliente y satisfacción del cliente.

Dimensión 1: Identificación de las necesidades del cliente, son los aspectos que influyen e impulsan a realizar compras sobre determinados productos o servicios que son adquiridos para satisfacer las necesidades del cliente. Para poder identificar la necesidad que el cliente, requiere comprender la motivación que conlleva a hacer una toma de decisión de su compra. Es la base para poder realizar algo que dé cumplimiento a expectativas. Indicadores: trabajador eficiente, capacitación (p.171-222).

Dimensión 2: Expectativas del cliente, es la perspectiva a experimentar al momento de interactuar con determinadas marcas en cada lugar o espacio geográfico donde se realice la compra de bienes o servicios según su necesidad. El cliente busca satisfacer expectativas como la comodidad, personalización, velocidad, eficiencia empoderamiento, facilidad, autenticidad, afirmación. Indicadores: establecimiento determinado, expectativas, trato adecuado (p.235-255).

Dimensión 3: Satisfacción del cliente, es la actitud del cliente hacia un bien, el que cumple con características según sus motivaciones, la satisfacción se cumple cuando las expectativas del cliente se han logrado. La satisfacción es un elemento

principal para toda organización el cual permite que se continúe con el consumo de productos y servicios de una determinada marca además que el cliente recomiende a otras personas. Los resultados que se obtienen son importantes para que se puedan tomar acciones inmediatas y hacer mejoras en la organización. Indicadores: Trato adecuado, atención recibida, atención percibida, atención recibida, calidad de servicio (p.235-255).

Escala de medición para las dos variables de estudio, fue la escala ordinal tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Pacori (2019), el universo es aquel grupo conformado por individuos que está integrado por corporación, por sectores sociales, objetos u datos como también fenómenos que pueden ser investigados. De esta manera el universo estará constituida por los trabajadores de la empresa SMP Sagitario SAC. La población será conformada por 42 trabajadores de la empresa.

Criterios de inclusión: Para la aplicación de criterios de inclusión se consideró a los trabajadores nuevos y antiguos de todas las áreas de la empresa.

Criterios de exclusión: En este caso fueron excluidos aquellos trabajadores que no deseen participar voluntariamente en la investigación.

Unidad de análisis

Trabajadores de la organización SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Pacori (2019) sustenta que la técnica encuesta por su objetividad que caracteriza, consiguiendo datos de cada variable y las respectivas dimensiones definidas. Por ello, el instrumento aplicado será el cuestionario, el cual será aplicado para medir las dimensiones.

La técnica utilizada para obtener los datos será la encuesta, que cuenta con instrumentos como los cuestionarios, los mismos que fueron validados

seguidamente para ser sometidos a confiabilidad.

Instrumentos de recolección de datos

En lo que corresponde al instrumento que se aplicó al estudio es el cuestionario de 13 Items Escala tipo Likert, en el segundo instrumento se tendrá 10 Ítems de la misma manera con Escala tipo Likert; el sustento de la aplicación de un cuestionario según Hernández & Mendoza (2018)

Validez

En cuanto a la validez, Carrasco (2016) refiere que los instrumentos deben pasar por un exhaustivo estudio por profesionales con experiencia en investigación, siguiendo un proceso riguroso. Es importante la validez, por ello se procedió a realizar la validación pasando por juicio de expertos cada instrumento, los cuales tienen grado de Magisters, especialistas en el campo de la administración, quienes evaluaron cada cuestionario y de constructo.

Confiabilidad

Se basa en saber si los instrumentos utilizados, son los adecuados para lograr la obtención de los resultados, (Carrasco, 2016). Para ello se utilizó el Alfa de Cronbach, teniendo un rango de aceptabilidad entre 0.7 a 1.0.

3.5. Procedimientos

Se realizó las coordinaciones con la gerencia de la empresa SMF Sagitario SAC, para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos. El recojo de datos se hizo de manera virtual mediante un formulario en Google para que los trabajadores puedan responder en línea.

3.6. Método de análisis de datos

Según Carrasco (2016) menciona que todo dato encontrado debe someterse a un proceso de análisis estadístico, aplicándose en analítico e inferencial

Estadística descriptiva: Posibilita la obtención de la medición como son: la moda, mediana, media, porcentajes en tablas y gráficos, facilitando su presentación e interpretación.

Estadística inferencial: Proceso en el que los datos son procesados

estadísticamente, el mismo que tuvo un estudio de Pearson o Rho de Spearman lo que permitió la medición asociada.

3.7. Aspectos éticos

Vara (2015) radica en que el investigador debe mostrar resultados reales obtenidos de la investigación realizada. Además, el estudio cumplió los lineamientos establecidos, asimismo con respecto al uso correcto de normas APA que referencian la citación de autores como corresponde. También se consideró el consentimiento informado de las personas a ser encuestadas.

Según Franca (2001) los principios éticos de beneficencia, autonomía y justicia. El primero refiere a la sinceridad referente a la finalidad de la investigación en ese sentido el resultado que se obtuvo servirá para dar una propuesta de planificación dando solución sobre el problema que presenta la empresa. El segundo se aplicó al momento de pedir al trabajador que fue encuestado, mediante su consentimiento informado para ser parte de la investigación voluntariamente y anónimo al estudio. Con respecto al tercer principio se valoró la información obtenida por cada colaborador el cual será considerado sin ninguna condición, limitación o discriminación (edad del encuestado, orientación sexual, su credo, condición civil, país de origen).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Ñaupas (2014) hace referencia a recolectar, presentar, describir, analizar, asimismo interpretar datos, resumiendo el conjunto que caracterizan el total de los mismos.

Variable estructura organizacional

Tabla 1.

Nivel de la estructura organizacional

Nivel	N° trabajadores	%
Malo	13	31.0%
Regular	19	45.2%
Bueno	10	23.8%
Total general	42	100.00%

En la tabla 1 se observa que la variable estructura organizacional se encuentra en un nivel regular, según el 45.2% de los encuestados. Asimismo, el 31.0% señalaron que el nivel es malo y solo el 23.8% indicaron que el nivel es bueno.

Dimensión formalización

Tabla 2.

Nivel de la formalización

Nivel	N° trabajadores	%
Bajo	18	42.9%
Medio	17	40.5%
Alto	7	16.7%
Total general	42	100.00%

En la tabla 2 se evidencia que la dimensión formalización para el 42.9% de los encuestados está en un nivel bajo, mientras que para el 40.5% es de nivel medio y solo para el 16.7% señalaron que el nivel es alto.

Dimensión especialización

Tabla 3.

Nivel de la especialización

Especialización	N° trabajadores	%
Bajo	16	38.1%
Medio	15	35.7%
Alto	11	26.2%
Total general	42	100.00%

En la tabla 3 se observa que la dimensión especialización para el 38.1% de los encuestados está en un bajo nivel, asimismo el 35.7% indicaron que es de nivel medio y solo para el 26.2% de encuestados es de alto nivel.

Dimensión jerarquía de la autoridad

Tabla 4.

Nivel de la jerarquía de la autoridad

Nivel	N° trabajadores	%
Bajo	13	31.0%
Medio	19	45.2%
Alto	10	23.8%
Total general	42	100.00%

En la tabla 4 se observa que la dimensión jerarquía de la autoridad está en un nivel medio para el 45.2% de encuestados, asimismo el 31.0% indicaron que es de nivel bajo y solo para el 23.8% de encuestados es de alto nivel.

Dimensión centralización

Tabla 5.

Nivel de la centralización

Centralización	N° trabajadores	%
Bajo	18	42.9%
Medio	20	47.6%
Alto	4	9.5%
Total general	42	100.00%

En la tabla 5 se observa que la dimensión centralización para el 47.6% de encuestados está en un nivel medio, asimismo el 42.9% indicaron que es de nivel

bajo y solo para el 9.5% de encuestados es de alto nivel.

Dimensión profesionalismo

Tabla 6.

Nivel del profesionalismo

Nivel	N° trabajadores	%
Bajo	17	40.5%
Medio	20	47.6%
Alto	5	11.9%
Total general	42	100.00%

En la tabla 6 se evidencia que la dimensión profesionalismo posee un nivel medio según el 47.6% de encuestados, mientras que el 40.5% señalan que el nivel es bajo y solo el 11.9% de encuestados indicaron que el nivel es alto.

Dimensión razones del personal

Tabla 7.

Nivel de las razones del personal

Nivel	N° trabajadores	%
Bajo	22	52.4%
Medio	16	38.1%
Alto	4	9.5%
Total general	42	100.00%

Nota: Elaboración propia en Excel

En la tabla 7 se observa que la dimensión razones del personal es considerado de bajo nivel según el 52.4% de encuestados, el 38.1% indicó que es de nivel medio y solo el 9.5% lo consideró en nivel alto.

Variable 2 atención al cliente

Tabla 8.

Nivel de la atención al cliente

Nivel	N° trabajadores	%
Malo	14	33.3%
Regular	20	47.6%
Bueno	8	19%
Total general	42	100.00%

En la tabla 8 se observa que la variable atención al cliente se encuentra en un nivel regular según el 47.6% de los encuestados. Asimismo, el 33.3% señalaron que es de nivel malo y solo el 19% indicaron que el nivel es bueno.

Dimensión identificación de las necesidades de los clientes

Tabla 9.

Nivel de la identificación de las necesidades

Nivel	N° trabajadores	%
Malo	20	47.6%
Regular	17	40.5%
Bueno	5	11.9%
Total general	42	100.00%

En la tabla 9 se visualiza que la dimensión identificación de las necesidades de los clientes es mala, según los 47.6% de encuestados, para el 40.5% está en un nivel regular y solo para el 11.9% de encuestados es un nivel bueno.

Dimensión expectativa del cliente

Tabla 10.

Nivel de las expectativas del cliente

Nivel	N° trabajadores	%
Malo	27	64.3%
Regular	12	28.6%
Bueno	3	7.1%
Total general	42	100.00%

En la tabla 10 se observa que el nivel de la dimensión expectativas del cliente es malo conforme a la respuesta del 64.3% de encuestados, asimismo el 28.6% indico que es regular y solo para el 7.1% de encuestados es de nivel bueno.

Dimensión satisfacción del cliente

Tabla 11.

Nivel de la satisfacción del cliente

Nivel	N° trabajadores	%
Malo	13	31.0%
Regular	18	42.9%
Bueno	11	26.2%
Total general	42	100.00%

En la tabla 11 observamos que la dimensión satisfacción al cliente es regular para el 42.9% de los encuestados, también se observa que el 31% considero que es de nivel malo, así como bueno solo para el 26.2% de encuestados.

4.2 Análisis inferencial

Ñaupas et al. (2014) se enfoca en generalizar las cualidades que se han observado a todo un universo, a través de modelos estadísticos y nos permite hacer estimaciones de parámetros y poder hacer la prueba de hipótesis con base a la distribución muestral, la prueba de hipótesis se realiza mediante análisis paramétricos y no paramétricos (ver Anexos, Tabla 12)

Nivel de significancia

Regla de decisión: Se acepta la Hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), cuando la Significancia Bilateral es $\leq 0,05$. También si la Significancia Bilateral es $> 0,05$, se acepta la Hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Contrastación de hipótesis general

H_0 : No existe relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H_1 : Existe relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 13.

Correlación entre estructura organizacional y la atención al cliente

			Estructura organizacional	Atención al cliente
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.879
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coefficiente de correlación	.879	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo que se cumple la regla de decisión; esto quiere decir que existe relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación fue 0.879, lo que significa una correlación positiva muy fuerte.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación positiva entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H_1 : Existe relación positiva entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 14.**Correlación entre la dimensión formalización y la variable atención al cliente**

			Formalización	Atención al cliente
Rho de Spearman	Formalización	Coeficiente de correlación	1.000	.798
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.798	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo que se cumple la regla de decisión, esto quiere decir que existe relación positiva entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.798, lo que significa que tiene una correlación positiva muy fuerte.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación positiva entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H₁: Existe relación positiva entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022

Tabla 15.**Correlación entre la dimensión especialización y la variable atención al cliente**

			Especialización	Atención al cliente
Rho de Spearman	Especialización	Coeficiente de correlación	1.000	.773
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.773	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo que se cumple la regla de decisión, esto quiere decir que existe relación positiva entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.773, lo que significa que tiene una correlación positiva muy fuerte.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación positiva entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H₁: Existe relación positiva entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 16.

Correlación entre la dimensión jerarquía de la autoridad y la atención al cliente

			Jerarquía de la autoridad	Atención al cliente
Rho de Spearman	Jerarquía de la autoridad	Coeficiente de correlación	1.000	.790
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.790	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo cual se cumple la regla de decisión; esto quiere decir que existe relación positiva entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.790, lo que significa que tiene una correlación positiva muy fuerte.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación positiva entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H₁: Existe relación positiva entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 17.**Correlación entre la dimensión centralización y la variable atención al cliente**

			Centralización	Atención al cliente
Rho de Spearman	Centralización	Coeficiente de correlación	1.000	.794
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.794	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo que se cumple la regla de decisión esto quiere decir que existe relación positiva entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.794, lo que significa que tiene una correlación positiva muy fuerte.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación positiva entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H₁: Existe relación positiva entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 18.**Correlación entre la dimensión profesionalismo y la variable atención al cliente**

			Profesionalismo	Atención al cliente
Rho de Spearman	Profesionalismo	Coeficiente de correlación	1.000	.794
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.794	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo que se cumple la regla de decisión, esto quiere decir que existe relación positiva entre el

profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el grado de correlación fue de 0.794, lo que significa que tiene una correlación positiva muy fuerte.

Contrastación de hipótesis específica 6

H₀: No existe relación positiva entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

H₁: Existe relación positiva entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 19.

Correlación entre las razones del personal y la variable atención al cliente

			Razones del personal	Atención al cliente
Rho de Spearman	Razones del personal	Coeficiente de correlación	1.000	.810
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	42	42
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.810	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	42	42

Observamos en la tabla anterior una significancia de 0.000, por lo que se cumple la regla de decisión; esto quiere decir que existe relación positiva entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.810, lo que significa que tiene una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como resultados de la hipótesis general, una relación positiva muy fuerte entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. En los resultados obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 y al ser menor a 0,05, se aceptó la hipótesis general, asimismo tuvo un coeficiente de correlación de 0,879 entre ambas variables. También se evidenció que la estructura organizacional es considerada de nivel regular para el 45.2% de los empleados; como así también el 47.6% de los empleados consideraron que la atención al cliente es de nivel regular.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de Velastegui (2022) quien señala que la estructura organizativa, al contener reglamentos, las normas y la organización misma del trabajo, se torna en un componente del clima organizativo, que a su vez repercute en el compromiso organizativo y en la percepción del cliente acerca del rendimiento organizacional, no solo es importante para los usuarios que consumen los servicios ofrecidos por la empresa, sino también para las condiciones físicas de los empleados y emocionales al crear un clima organizativo positivo, los responsables de la toma de decisiones pueden transformar una estructura mecanicista de una organización más dinámica. Todo ello ratificado por la Teoría contingencia o situacional de Lawrence y Lorsch que fue citado por, Torres (2020) quien habla del entorno cambiante y la adaptación al ambiente, el enfoque contingente parte del supuesto que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y el servicio apropiado para alcanzar eficazmente los objetivos de la organización, por ello resalta como la experiencia de los gerentes (*manager*) les permite adaptarse a las circunstancias externas, hablan que el ambiente al ser un entorno cambiante, deben establecerse estrategias, que permitan ir a la par con ese cambio, para que dichas estrategias les permita perdurar en el mercado, con la participación del *stakeholders* más importante, el cliente.

Por lo antes mencionado podemos inferir que estructurar una organización, mejora el entorno general del individuo y sus actividades laborales, lo cual se replica en una interacción con el cliente de manera cálida, amena, tranquila y con la

seguridad de saber que todas las actividades están mapeados y que tiene el apoyo no solo de sus jefes sino de sus pares y de toda la organización para brindar un servicio de calidad al usuario o consumidor.

Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica, se determinó la relación entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. Al haberse obtenido resultados de 0,000 como el nivel de significancia, además se evidenció un coeficiente de correlación de 0,798 entre ambas variables, por lo cual podemos afirmar que estamos ante una relación positiva muy fuerte.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de Medina (2021) Con la implementación de un modelo de estructura organizacional, se logra la sistematización, que permite optimizar significativamente la productividad, la estructura organizacional como instrumento puede fusionarse con elementos de gestión para optimizar la productividad, gracias a los sistemas gerenciales que son ajustados a las exigencias de la empresa, posterior a su elaboración de la descripción de cargos, mejorando los procesos que ayudan a la eficiencia y la eficacia, lo que conlleva a establecer parámetros, manuales y mediciones permanentes.

Por lo antes mencionado podemos inferir que para tener bien claro los procesos, procedimientos y funciones no basta con deducir que el empleado lo sabe, sino darle seguimiento al desenvolvimiento de cada integrante de la organización, esta tarea debe darse en forma conjunta entre el responsable directo del área con recursos humanos y la gerencia, no podemos tratar a las áreas como islas y deducir que el empleado sabe todo lo que la empresa necesita, se debe retroalimentar no solo cada modificación, sino que no exista dudas durante el desempeño de actividades que podrían ser rutinarias pero de no darle seguimiento pueden afectar los resultados de la organización.

La investigación tuvo por segundo objetivo específico, el determinar la relación entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. En los resultados presentados, al haberse obtenido 0,000 como un nivel de significancia, que relaciona de manera positiva la

especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, además al determinarse una correlación de 0,773 entre ambas, podemos afirmar que se trata de una relación positiva muy fuerte.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de González (2022) quien indica que es muy importante forjar una estructura organizacional para tener una perspectiva más clara de cuáles serán las funciones y tareas que deberán realizar los colaboradores; y así poder llegar a cumplir con las metas establecidas. Teniendo mejor organizado al personal permitirá a la empresa aumentar su capacidad de recepción de pedidos, mejorando las ventas, esto se verá reflejado al tener una mejor capacidad de respuesta, lo que permitirá una mejor atención a los clientes, es decir se tendrá un impacto positivo en la organización, es ahí que se torna clave las constantes reuniones con el personal, ya que permiten dar a conocer lo que va surgiendo día a día y sobre todo poder darle solución. Todo ello ratificado por Chiavenato (2018) quien abordó la Teoría X y la teoría Y de McGregor en referencia al comportamiento y la motivación los cuales son aspectos importantes en el contexto laboral con la finalidad de dar soluciones. Con respecto a la teoría X, busca crear una relación directa entre gerencia y el colaborador, en él que pueda encajar la necesidad de autorrealización y afecto. Debido a ello administración o gerencia debe incentivar en el trabajo, como también la innovación, confianza. La teoría Y considera al colaborador como un elemento clave de la empresa, los mismos que son considerados optimistas, dinámicos y flexibles, el cual disfruta su trabajo físico y mental.

Por lo antes mencionado podemos inferir que la división del trabajo, permite optimizar recursos, tiempos, mejora procesos, agiliza actividades, reduce reprocesos, estrés y permite brindar no solo servicio sino productos con una atención acorde a las exigencias del cliente, reafirmando nuestra posición que una estructuración organizacional, trae consigo muchos beneficios no solo para el cliente y la empresa sino también para los integrantes de la organización.

Según la tercera hipótesis específica, existe relación entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. En los resultados al evidenciarse 0,000 como el nivel de significancia,

que relaciona de manera positiva la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, además al determinarse un coeficiente de correlación de 0,790 entre ambos conceptos, indicamos que se trata de una relación positiva muy fuerte.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de Garduño (2021), la cual fue de tipo cuantitativa y cualitativa, aplicando el cuestionario Servqual a 22 personas, teniendo como resultados: tangibilidad 20%, fiabilidad 18%, capacidad de respuesta 20%, seguridad 20% y empatía 22%, con lo cual afirma que el empresario valora mucho la información sobre la empresa, siendo importante contar con evaluaciones permanentes para la mejora de la misma, estandarizando procesos, siendo que migrar a esta estructura requiere de ajustes en la operación, inversiones en equipo, planeación de reuniones, gestión para la evaluación de estrategias, es por ello que los directivos pueden enfocarse y planear en base a los reportes de los procesos productivos de la empresa, que les permita no solo establecer controles sino dar a conocer los resultados, así como los puntos principales de la reestructuración a todo el equipo participativo y enriquecerse de sus diferentes puntos de vista que se presentan durante la propuesta y puesta en marcha de las mejoras que permita mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Por lo antes mencionado, podemos inferir que parte de la reestructuración de una organización es contar con directivos involucrados en situ con el desarrollo eficiente de las operaciones de la empresa, así como disponer de personal con características que calcen con las necesidades del puesto, los mismos que deben involucrarse de manera multifuncional con las operaciones de la empresa, para ello es valioso el control que los responsables puedan ejercer en cada área de trabajo así como lo realizado por sus dirigidos.

Por otro lado, la hipótesis específica 4 de nuestra investigación fue, el determinar la relación entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. En los resultados al haberse obtenido 0,000 como un nivel de significancia, se relaciona de manera positiva la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, además al

haberse evidenciado una correlación de 0,794 entre ambos objetos de estudio, indicamos que se trata de una relación positiva muy fuerte.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de Cabrera (2019), el cual fue de tipo cualitativo, no experimental, con un método de investigación analítico, realizó una entrevista a la Rectora de la institución, teniendo como resultados que el diseñar un proceso de estructuras organizacionales que permita alcanzar objetivos, implica establecer las responsabilidades que asignarán los directivos, según las áreas divididas, para ello es fundamental tener claro sobre quién tiene el poder de tomar decisiones y dónde debe inclinarse la organización, el tipo de entorno interno o externo en el que se interactúa y cuáles son los reglamentos necesarios para la centralización de los procesos, así mismo la estructura debe contemplar la participación y aporte de los Directivos, sus expectativas y volcar su experiencia hacia la institución.

Todo ello ratificado en la Teoría del desarrollo organizacional (DO), según Chiavenato (2019), se enfoca en el funcionamiento además del desarrollo de la empresa como también lograr una efectividad, trabajando con una administración participativa, en conjunto con los trabajadores, dejando la estructura jerárquica y brindándoles a los empleados un papel importante en la empresa, en el cual pueden tomar las decisiones para la solución de problemas, este cambio se verá por parte de los gerentes quienes deberán cambiar de actitudes, creencias y actividades de los trabajadores, enfocado en cambios continuos, hoy en día toda empresa debe manejar el cambio para poder ser empresas competitivas y poder trascender logrando el sentido de pertenencia y trabajando.

Por lo antes mencionado podemos inferir que, para estructurar una organización no basta con tener un orden jerárquico establecido, sino que los trabajadores puedan estar empoderados para la resolución de problemas que se presenten en su entorno laboral, así mismo la revisión constante de los resultados que se presentan es fundamental para una toma de decisiones que permita generar acciones correctivas.

En nuestra investigación la quinta hipótesis específica fue, determinar la relación entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. Luego de la estadística aplicada se evidenció un nivel de significancia de 0,000, que relaciona de manera positiva el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, además al haberse evidenciado una correlación de 0,794 entre ambos objetos de estudio, indicamos que se trata de una relación positiva muy fuerte.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de Landívar (2022) quien señala que se debe producir una transformación considerando las herramientas necesarias, con un grupo humano correctamente capacitado y preparado para el cambio, los procesos de transformación se deben realizar a través de instrumentos que los impulsan, siempre contemplando que sean los colaboradores los principales beneficiados, es por ello que las organizaciones tienen la obligación de dotar al talento humano y capacitarlo eficazmente para este proceso de reestructuración, con una correcta planificación para evitar desgaste de recursos, capital y tiempo que limiten la expansión de la organización y no poner en riesgo su sustentabilidad en el tiempo.

Por lo antes mencionado podemos inferir que el factor humano es preponderante para todo cambio organizacional, más allá de una buena planificación para reestructurar la organización, el personal con el que se cuenta debe estar motivado a ser parte de dicho cambio es por ello que los programas de capacitaciones juegan un papel preponderante para el logro de los nuevos objetivos, asimismo es indispensable que el personal que este por ingresar reúna las nuevas características que se espera para cubrir un puesto vacante.

En nuestro estudio la sexta hipótesis específica fue, el determinar la relación entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022. En los resultados estadísticos se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, que relaciona de manera positiva las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, además al haberse obtenido una correlación de 0,810 entre ambos, indicamos que se trata de una relación positiva muy fuerte.

Asimismo, el estudio guarda concordancia con la investigación de Bu (2022) quien señalan que una estructura organizacional bien definida permitirá el desarrollo de la confianza de las partes, afianzará los vínculos teniendo así una relación de compromiso y satisfacción entre los miembros de la organización, otra vez que fomentará la confianza entre las partes, promoviendo una cooperación en la que los individuos animan y facilitan los esfuerzos de los demás que deriva en una interacción de oposición frente a individuos que desalienten u obstruyan los esfuerzos de los demás, de esa manera se podrá gestionar los procesos organizativos de una institución de forma eficiente. Todo ello ratificado por la Teoría de interdependencia de Kelley, citado por Zalazar (2011) quien señala que el comportamiento de un individuo en una relación dependerá de los resultados que pueda haber obtener de manera individual pero, sobre todo de los resultados para las personas de la relación existente, es por ello que, la clave estaría en lo que puedan obtener ambos individuos de la relación misma y no tanto de lo que puedan obtener para sí mismo, es decir la unión de ambos esfuerzos trae ventajas y mejoras para ambos.

Por lo antes mencionado podemos inferir que no basta con diseñar una estructura organizacional con sus diferentes procesos o características si no se toma en cuenta el activo más importante el recurso humano, más aun sino recogemos de ellos solo sus comentarios o sugerencias, sino su experiencia de vida y laboral porque ello será el insumo para poder realizar no solo mejoras sino estrategias que permitan el logro de objetivos organizacionales con el involucramiento de todos sus miembros.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó la asociatividad entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, a través de la prueba de Rho de Spearman se verificó una correlación positiva muy fuerte de 0.879, y una significancia de 0.000. De la relación positiva muy fuerte se deduce que tras mejorar la estructura organizacional de la empresa se mejora la atención al cliente.

Segunda

Se determinó la asociatividad entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, resultó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.798 y una significancia bilateral de 0.000, lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte, mejorando la formalización de la empresa se mejorará la atención al cliente.

Tercera

Se determinó la asociatividad entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, demostró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773 y una significancia bilateral de 0,000, lo que se traduce que tiene una correlación positiva muy fuerte, deduciendo que a mejor especialización en la empresa se mejora la atención al cliente.

Cuarta

Se determinó la asociatividad entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, demostró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.790 y una significancia bilateral de 0,000, lo que se traduce que tiene una correlación positiva muy fuerte, por lo que si se mejora la jerarquía de la autoridad, mejora la atención al cliente.

Quinta

Se determinó la asociatividad entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, demostró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.794 y una significancia bilateral de 0,000, lo que se traduce que tiene una correlación positiva muy fuerte, a mejor centralización en la empresa mejor atención al cliente.

Sexta

Se determinó la asociatividad entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, demostró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.794 y una significancia bilateral de 0,000, lo que se traduce que tiene una correlación positiva muy fuerte, a mejor profesionalismo en la empresa, mejora la atención al cliente.

Séptima

Se determinó la asociatividad entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martín de Porres, 2022, demostró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.810 y una significancia bilateral de 0,000, lo que se traduce que tiene una correlación positiva muy fuerte, si mejora las razones del personal, mejora la atención al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Siendo que existe una relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente, se sugiere al Gerente de la empresa SMF Sagitario S.A.C, que considere la posibilidad de contar con un MOF (Manual de organización y funciones), los cuales definirán las funciones de cada trabajador. Asimismo, incluir en la estructura organizacional las áreas de ventas y marketing, contando con un profesional (Community Manager) el cual trabaje el marketing digital y estrategias para captar más clientes y obtener una mayor rentabilidad.

Segunda

Tras determinarse que existe relación positiva entre la formalización y la atención al cliente, se recomienda al Gerente contar con Manual de procedimientos y flujogramas de la empresa, para que los trabajadores cuenten con toda la información necesaria y brinden una mejor atención al cliente.

Tercera

Al existir una relación positiva entre la especialización y la atención al cliente, se recomienda al Gerente implementar los procesos adecuados para la descripción de cada puesto de trabajo, así las actividades se desarrollarán con mayor orden y eficacia.

Cuarta

Al determinarse que existe relación positiva entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente, se recomienda al Gerente y Jefes, realizar reportes y controles administrativos para que se puedan tomar las decisiones en el tiempo oportuno.

Quinta

Habiéndose determinado que existe relación positiva entre la centralización y la atención al cliente, se recomienda al Gerente y Jefes, tomar las medidas necesarias para poder corregir los problemas que se puedan presentar en la empresa; contando con la participación de los trabajadores quienes serán un factor

importante en la toma de decisiones.

Sexta

Siendo que existe relación positiva entre el profesionalismo y la atención al cliente, se recomienda al Gerente, diseñar perfil de puestos según las áreas de la empresa, que establezcan los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para captar el personal idóneo.

Séptima

En cuanto a la afirmación que existe relación positiva entre las razones del personal y la atención al cliente, se recomienda al Gerente distribuir al personal según su experiencia y especialización, así pueda desempeñarse de la mejor manera en sus puestos de trabajo y brindar una mejor atención al cliente.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). *La Formulación de los Antecedentes del Problema de Investigación Científica*. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 7(1), 163–168. Shorturl.at/ajmuF
- Allasi, V. (2020). *Gestión de tiempos en la atención del cliente telefónica – Multicentro Huancayo*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6878>
- Amaiquema, F., Vera, J., y Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista Conrado*, 15(70), 354-360. Shorturl.at/adzl8.
- Anzola Marín, Olga Lucía, et al. *Fundamentación teórica de la cultura, la estructura y la estrategia de la organización: Referentes para el análisis y diseño organizacional*. Universidad Externado de Colombia, 2017. Digitalia, <https://www.digitaliapublishing.com/a/68773>.
- Balarezo A. (2021). *Caso: Cambio de estructura organizacional*.
<https://hdl.handle.net/11042/5329>
- Barrilero, R. (2021). Director de Atención al cliente. *Capital Humano*, 370, 147–149. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=153946409&lang=es&site=ehost-live>
- Bastidas Espinosa, Víctor Germán. *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito*. Quito, 2018, 147 p. <http://hdl.handle.net/10644/6233>
- Berrocal (2019) *Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro restaurantes, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho*, 2019.
<https://hdl.handle.net/20500.13032/21607>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Institución Universitaria Itsa.
- Bu Alba, B. (2022) *Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. Artículo científico*. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. <http://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/189>
- Cabrera M. (2019). *Diseño de una propuesta de la estructura organizacional para la Unidad Educativa 19 de mayo del Cantón La Mana, Provincia de Cotopaxi*. (Tesis de pre grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Ecuador. <http://201.159.223.180/handle/3317/13653>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F. y San German, D. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Revista mexicana de ciencias agrícolas, 8(7), 1603-1617. <https://n9.cl/4ble>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Castro, J. (2021). *La estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Manuel CENDRA S.A.C., Lima 2019*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4034>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*.
- Daft, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional*. (10a ed.) México: Cengage Learning Editores
- Delgado-Cruz, (2018). *Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes*. de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322357101001>
- De La Vega, Y. (2019). *Gestión de atención al cliente para la empresa del Banco SBP, 2018*.
- Fajardo, C., Cardona, N., Gomez, E., Pineda L. y Mejia V. (2022) *Planificación estratégica y mejora en la estructura organizacional para fomentar la orientación y la gestión del cambio, eficiencia y eficacia en Food Carnes S.A.S. en el 2022*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Medellín, Colombia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49099>
- Franca O. (2008). *Ética para Psicólogos: Introducción a la Psicoética* (6ta ed.). Desclée De Brouwer. <https://bit.ly/33VcJfi>
- Ferreyro, A. y Longui, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Encuentro Grupo Editor. Responsibility activities whitim the hospital sector. Palgrave. *Encuentro Grupo Editor, 2014. ISBN 9789871432660*. Shorturl.at/uILMU.
- Gadea, F., Cuenca, R., y Montero, A. (2019). *Epistemología y Fundamentos de la Investigación Científica*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. <http://latinoamerica.cengage.com>

- Garduño, B. (2021) *La relación de la estructura organizacional con la calidad del servicio: propuesta de diagnóstico para empresas de salud*. Tesis de pos grado. Universidad Autónoma de Aguascalientes. México. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/2150>
- Gil, José (2020). *Fundamentos de Atención al Cliente*. Editorial E-learning
- González, J. (2022) *Reestructuración del diseño organizacional en una empresa constructora de la ciudad de Piura*. Tesis de pre grado. Universidad de Piura. Perú. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5531>
- Grgicevic, R. (2019). *La estructura organizacional y calidad del servicio en la asociación cultural brisas del Titicaca-Lima*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4069>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición McGraw-Hill. LAP.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5° Ed.)*. México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*
- Herrera Chafloque y Zelada Suárez, HA (2021). *Estructura organizacional y clima laboral en la Empresa Agroindustrial Laredo SAA Trujillo - 2020*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66664>
- Hincapié M., J. P. (2017). *Elementos ontológicos, epistemológicos y metodológicos para la construcción de un marco teórico de estudio de los activos intangibles*. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(45), 86–109. [Shorturl.at/uEGO6](http://shorturl.at/uEGO6)
- Hurtado, j. (2015). *El proyecto de investigación*. Comprensión holística de la metodología y la investigación Venezuela, Ediciones Quirón.
- Jaime Berrocal, E. (2019). *Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*.
- Landa, H. y Silva, T. (2021). *Impacto del desarrollo financiero en el crecimiento económico de América Latina*. *Contaduría y Administración*, 66(4), 1–26.
- Landívar, D. (2022). *Implementación de una estructura organizacional en la Empresa Beauty Glam S.A*. Tesis de pre grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/handle/3317/18228>
- Lavado, L. (2020) *Epistemología e investigación*. Lima. Fondo editorial

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2977>

- León-Mendoza, J. C. (2019). Emprendimiento empresarial y crecimiento económico en Perú. *Estudios Gerenciales*, 35(153), 429–439. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.153.3331>
- Loyola Ramírez, R. L., & Valdéz Marcos, V. J. (2019). *La nueva estructura orgánica y la funcionalidad organizacional de las áreas administrativas y de desarrollo de la Universidad Privada Antenor Orrego - 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4545>.
- Mayna Tejada, G. M. (2022). *“Reingeniería del proceso de atención al cliente en la Empresa Jesús Cautivo SA para reducir los tiempos de atención, Arequipa, 2021”*.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. (1ª edición). Bogotá: Ediciones de la U.
- Marques, J., Maffini, C., Fernández, C. y Frizzo, K. (2019). *Gestão Estratégica Da Inovação Sustentável Em Empresas Industriais Galegas*. *Gestao & Planejamento*, 20, 21–35. <https://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v20.5177>
- Matsumoto, 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. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina, É. (2021) *Incidencia de la estructura organizacional en la productividad de la gasolinera San Juan del cantón Píllaro, año 2020*. Tesis de pos grado. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga. Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8089>
- Noriega, V. y Pría, M. (2011). *Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37 (2) 116-122.
- Ñaupas, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Shorturl.at/msvCQ](http://shorturl.at/msvCQ)
- Orozco-Alvarado, J., & Díaz-Pérez, A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes en una investigación cualitativa? *Revista Electrónica de Conocimientos*,

- Saberes y Prácticas*, 1(2), 66-82. Shorturl.at/muKPU
- Pacori, K. y Pacori, W. (2019). *Metodología y diseño de la investigación científica*, Eco Edit ffecaat.
- Palencia, M. L., & Ben, V. P. (2013). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia. *Revista de Psicología* (1669-2438), 9(17), 53–65. Shorturl.at/cpN04
- Paz Aguilar, A. (2021). Identificación de procesos y estructura organizacional para un organismo público. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20600>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España
- Pichardo, D. de C. (2020). *Relación entre estructura organizacional y clima laboral en el personal del servicio de nutrición del Centro Médico Naval Callao 2020*. Universidad César Vallejo. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/ghjb9a/alma991002880656107001
- Ramírez Monroy, G. (2022). *Diseño de la estructura organizacional del “Restaurante ABC” de la ciudad de Piura*. <https://hdl.handle.net/11042/5497>
- Ramírez, R., Torres, J., Velilla, M., y Lay, N. (2021). Integración de la estructura organizacional en coordinaciones de postgrados en universidades del estado Zulia - Venezuela. *Formación universitaria*, 14(6), 203-212. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600203>
- Sánchez y Reyes (2017). *Metodología y Diseños en la investigación Científica (5ª ed.)*. Lima, Perú: Business Support Aneth.
- Smith (2021). *Statistical Analysis Handbook*. <https://acortar.link/6XIZ7t>
- Torres, A. (2020). *La Relación de Liderazgo. Entre las Teorías del Liderazgo Situacional y la Acción Humana*. Tesis Doctoral. Universidad de Navarra. España. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/59713>
- Vásquez C. (2020). *Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas*. <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro.
- Velastegui, M. (2022) *La estructura organizacional y su relación con la calidad de*

servicio en la coordinación Zonal 3-INEC. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36864>

Vico, M., J. (2018). La justificación científica y filosófica del respeto hacia la naturaleza: Teilhard de Chardin, Arne Naess y el Papa Francisco. *Contrastes: Revista Internacional de Filosofía*, 23(1), 93–110. Shorturl.at/kBNR6

Vizcaino, A. Sepúlveda I. (2018) Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios. Primera Edición. Universidad de Guadalajara

Zalazar, R. (2011). Introducción a la Administración: Paradigmas en las organizaciones. [eumed.net. https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/tecnologia.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/tecnologia.html)

ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Designa las relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores además identifica la agrupación de las personas en departamentos y el mismo en la organización general y finalmente se incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos (Daft,2011)(p.90)	La estructura organizacional cuenta con seis dimensiones, formalización, cantidad de documentación escrita en la organización, la especialización, la jerarquía de autoridad, la centralización, el profesionalismo y las razones del personal.	Formalización	Procesos Documentación de la empresa	ORDINAL - LIKERT 1.-Totalmente en Desacuerdo 2.- Desacuerdo 3.- Ni de Acuerdo Ni de Desacuerdo 4.- de Acuerdo 5.- Totalmente de Acuerdo
			Especialización	Tareas asignadas División de trabajo	
			Jerarquía de la autoridad	Tramo de control administrativo Reportes Controles	
			Centralización	Autoridad Toma de decisiones	
			Profesionalismo	Educación formal Capacitación de empleados Razón de personal profesional	
			Razones del personal	Razón de empleados	
			Identificación de las necesidades del cliente	Conocimiento del producto Personal eficiente	
Expectativas del cliente	Capacitación Establecimiento adecuado Expectativas				
	Satisfacción del cliente	Trato adecuado Atención recibida Atención percibida Atención real Calidad			
Expectativas del cliente		Capacitación Establecimiento adecuado Expectativas			
Satisfacción del cliente		Trato adecuado Atención recibida Atención percibida Atención real Calidad			
Identificación de las necesidades del cliente		Conocimiento del producto Personal eficiente			
ATENCIÓN AL CLIENTE	Son todas las actividades desarrolladas por las empresas, encaminadas a la identificación de las necesidades de los clientes para cubrir sus expectativas y lograr su satisfacción. (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007).	Atención al cliente cuenta con tres dimensiones entre las que tenemos: Identificación de las necesidades del cliente, expectativas del cliente, satisfacción del cliente.			

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA-SMF SAGITARIO SAC, SAN MARTIN DE PORRES, 2022”.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.

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

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	La empresa tiene procesos formalizados, como manuales, organigramas y otros.					
2	La empresa cuenta con documentos administrativos como el reglamento interno, organigrama los cuales evidencian la estructura organizacional.					
3	En la empresa las tareas son asignadas en función a la especialización.					
4	La empresa aplica la división de trabajo según la especialización.					
5	En la empresa el número de empleados que dependen de un mismo jefe, no excede lo establecido					
6	Los trabajadores cumplen con presentar sus reportes, en función a la jerarquía establecida en la estructura organizacional.					
7	El jefe de cada área realiza los controles según la autoridad que tiene la estructura organizacional.					
8	Los trabajadores tienen la facultad para poder dar solución a los incidentes que se presentan					
9	Cada área analiza los resultados para tomar decisiones y aplicar medidas correctivas.					
10	Según el perfil que presenta la empresa exige que el personal cuente con experiencia en el campo laboral.					
11	La empresa cuenta con un plan de capacitación de empleados					
12	La empresa toma en cuantas las recomendaciones de los jefes de área					
13	La empresa valora mucho la opinión del personal del área operativa.					
14	El personal de la empresa tiene conocimiento sobre los productos y las necesidades del cliente para brindar una mejor atención.					
15	El personal de la empresa cumple con las características de eficiencia.					

16	La empresa realiza capacitación de manera continua al personal.					
17	La empresa cuenta con el establecimiento adecuado para ofrecer sus productos y servicios.					
18	Los productos y servicios que ofrece la empresa cumplen con las expectativas de los clientes.					
19	El personal de las áreas brinda un trato adecuado a los clientes.					
20	La atención recibida por el cliente cumple con sus perspectivas.					
21	La atención que percibe el cliente es sobre un servicio personalizado.					
22	La atención que ofrece la empresa cumple con los estándares de calidad.					
23	Los productos y servicios que ofrece la empresa, el cliente los percibe como de calidad.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3. EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Con una prueba piloto de 20 encuestados, se determinó la confiabilidad de cada uno de los instrumentos de recolección de datos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se realizó mediante el programa SPSS Vs. 25.

Tabla 1

Confiabilidad de la variable Estructura organizacional

Estadísticas de fiabilidad Estructura organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	13

Nota. SPSS v.25

Como resultado, al determinar la fiabilidad del instrumento de la primera variable “Estructura organizacional”, se halló un coeficiente de 0,865 afirmando que el instrumento tiene una muy alta confiabilidad en recabar información coherente y consistente con el propósito del estudio.

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Atención al cliente

Estadísticas de fiabilidad Variable Atención al cliente	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,810	10

Nota. SPSS v.25

Para el caso del instrumento de la segunda variable “Atención al cliente”, se encontró un coeficiente de 0,810, que también afirma que existe una aceptable fiabilidad con dicho instrumento.

ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA, APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Ernesto Oswaldo Canales Sánchez, identificado con DNI N° 10399787 en mi calidad de Gerente de Proyectos de la Empresa SMF Sagitario S.A.C, con R.U.C N° 20144403054, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las Srtas. Rosa Natalia Vásquez García y Cynthia Medina Nestares, identificadas con DNI N° 44048719, 46663243, de la Carrera profesional de Administración, para realizar la investigación titulada: **"Estructura organizacional y atención al cliente de la empresa SMF Sagitario S.A.C, San Martín de Porres, 2022"**, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar el Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Ernesto Oswaldo Canales Sánchez
GERENTE DE PROYECTOS

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 10399787

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 44048719



Firma del Estudiante

DNI: 46663243

ANEXO 5. PRUEBA PILOTO

Estructura Organizacional													Atención al cliente								V1	V2		
2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	32	23
2	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	1	3	1	2	4	4	1	36	26
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	39
2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	33	36
2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	36	34
2	2	3	3	2	4	4	2	4	4	1	3	3	3	3	2	1	3	1	1	4	4	1	35	23
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	4	1	2	1	3	3	4	1	41	26
4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	47	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	50	35
3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	1	4	1	3	3	4	1	40	27
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	44	28
3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	1	4	1	3	3	4	1	38	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	46	33
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49	33
3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	1	3	1	1	4	4	1	38	25
4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40	39
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	48	34
4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	43	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	40
3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	43	29

ANEXO 6. MATRIZ DE DATOS: Muestra (X ciclo)

Variable 1 : Estructura Organizacional																				
N	D1 (Formalización)			D2 (Especialización)			D3 (Jerarquía de la autoridad)				D4 (Centralización)			D5 (Profesionalismo)			D6 (Razones del personal)			TOTAL= la suma de todos los sub totales
	P1	P2	SUB TOTAL	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	SUB TOTAL	P8	P9	SUB TOTAL	P10	P11	SUB TOTAL	P12	P13	SUB TOTAL	
Encuestado 1	4	3	7	4	5	9	5	4	5	14	4	4	8	5	5	10	3	5	8	56
Encuestado 2	3	3	6	4	4	8	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	5	4	9	50
Encuestado 3	5	4	9	4	5	9	5	4	5	14	5	5	10	5	5	10	5	5	10	62
Encuestado 4	5	3	8	3	5	8	3	4	3	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	54
Encuestado 5	4	3	7	3	3	6	5	3	5	13	5	5	10	4	4	8	2	3	5	49
Encuestado 6	3	5	8	3	3	6	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	1	5	6	46
Encuestado 7	2	1	3	1	2	3	4	2	4	10	4	4	8	5	4	9	4	3	7	40
Encuestado 8	3	3	6	3	3	6	3	2	3	8	3	3	6	3	3	6	2	3	5	37
Encuestado 9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	5	38
Encuestado 10	3	3	6	3	3	6	3	5	2	10	3	3	6	4	4	8	1	2	3	39
Encuestado 11	4	3	7	3	4	7	3	2	3	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	40
Encuestado 12	2	2	4	3	3	6	2	2	2	6	3	3	6	3	3	6	1	4	5	33
Encuestado 13	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	2	4	6	36
Encuestado 14	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	1	2	3	2	2	4	1	3	4	30
Encuestado 15	3	2	5	3	3	6	4	2	3	9	2	2	4	3	3	6	3	2	5	35
Encuestado 16	2	2	4	3	2	5	2	1	4	7	2	2	4	2	2	4	2	3	5	29
Encuestado 17	1	1	2	2	2	4	3	2	3	8	2	2	4	3	2	5	1	3	4	27
Encuestado 18	1	1	2	2	2	4	3	3	1	7	2	2	4	3	1	4	2	3	5	26
Encuestado 19	1	1	2	1	1	2	3	1	1	5	1	1	2	3	1	4	1	1	2	17
Encuestado 20	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	1	1	2	2	2	4	1	2	3	18
Encuestado 21	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	1	1	2	2	1	3	1	2	3	17
Encuestado 22	1	1	2	1	1	2	3	2	1	6	1	1	2	3	1	4	1	1	2	18
Encuestado 23	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	2	15
Encuestado 24	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	1	1	2	2	1	3	2	2	4	18
Encuestado 25	3	2	5	2	1	3	2	1	2	5	2	1	3	2	1	3	3	2	5	24
Encuestado 26	1	2	3	2	1	3	2	1	2	5	1	1	2	2	2	4	2	2	4	21
Encuestado 27	1	2	3	1	1	2	2	1	2	5	1	2	3	3	2	5	2	2	4	22
Encuestado 28	4	2	6	2	2	4	3	2	3	8	2	2	4	3	1	4	3	3	6	32
Encuestado 29	2	5	7	2	2	4	5	2	5	12	2	2	4	3	3	6	3	5	8	41
Encuestado 30	2	2	4	4	4	8	3	2	3	8	3	3	6	3	2	5	2	3	5	36
Encuestado 31	2	2	4	2	2	4	3	3	3	9	2	4	6	4	2	6	3	2	5	34
Encuestado 32	2	2	4	4	4	8	4	2	4	10	2	2	4	4	1	5	2	4	6	37
Encuestado 33	2	4	6	4	3	7	3	1	3	7	3	4	7	3	2	5	2	3	5	37
Encuestado 34	2	4	6	3	3	6	4	5	4	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	43
Encuestado 35	4	5	9	4	4	8	4	3	4	11	3	3	6	4	4	8	4	4	8	50
Encuestado 36	3	5	8	5	4	9	5	4	5	14	4	5	9	5	4	9	3	5	8	57
Encuestado 37	3	5	8	2	2	4	4	3	4	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	44
Encuestado 38	3	3	6	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	2	4	6	48
Encuestado 39	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10	3	3	6	5	2	7	3	3	6	41
Encuestado 40	3	4	7	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	51
Encuestado 41	2	3	5	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	5	3	8	4	4	8	42
Encuestado 42	4	4	8	4	4	8	5	4	5	14	4	3	7	5	5	10	4	5	9	56

Variable 2: Atención al Cliente

N	D1 (Identificación de las necesidades del			D2 (Expectativas del cliente)				D3 (Satisfacción del cliente)					TOTAL= la suma de todos los sub totales	
	P14	P15	SUB TOTAL	P16	P17	P18	SUB TOTAL	P19	P20	P21	P22	P23		SUB TOTAL
Encuestado 1	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	39
Encuestado 2	4	3	7	4	5	3	12	4	4	4	3	3	18	37
Encuestado 3	3	3	6	4	4	3	11	4	4	4	3	3	18	35
Encuestado 4	5	4	9	3	5	3	11	5	5	5	5	3	23	43
Encuestado 5	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	31
Encuestado 6	4	4	8	4	4	3	11	4	2	4	4	5	19	38
Encuestado 7	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	2	3	14	29
Encuestado 8	3	3	6	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	32
Encuestado 9	3	3	6	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15	32
Encuestado 10	3	3	6	3	3	2	8	3	3	3	2	3	14	28
Encuestado 11	4	2	6	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16	31
Encuestado 12	2	2	4	2	2	4	8	2	2	2	3	2	11	23
Encuestado 13	3	2	5	3	3	3	9	3	3	3	5	3	17	31
Encuestado 14	2	4	6	2	4	4	10	2	2	2	3	2	11	27
Encuestado 15	3	2	5	2	3	4	9	3	3	3	4	4	17	31
Encuestado 16	3	2	5	2	3	3	8	3	2	3	3	2	13	26
Encuestado 17	3	1	4	2	3	4	9	2	2	2	3	2	11	24
Encuestado 18	2	1	3	1	2	5	8	2	2	2	2	2	10	21
Encuestado 19	2	1	3	1	3	4	8	1	1	1	1	1	5	16
Encuestado 20	1	1	2	1	3	3	7	1	1	1	1	1	5	14
Encuestado 21	1	1	2	1	3	3	7	1	1	1	1	1	5	14
Encuestado 22	1	1	2	2	4	4	10	1	1	1	1	1	5	17
Encuestado 23	1	1	2	2	3	5	10	1	1	1	1	1	5	17
Encuestado 24	2	1	3	2	3	2	7	1	2	1	2	1	7	17
Encuestado 25	1	1	2	1	4	4	9	2	2	2	2	2	10	21
Encuestado 26	2	1	3	1	3	4	8	2	3	2	2	2	11	22
Encuestado 27	2	1	3	2	3	2	7	3	3	3	2	2	13	23
Encuestado 28	2	1	3	2	3	5	10	3	3	3	5	5	19	32
Encuestado 29	3	2	5	2	4	4	10	3	2	2	2	2	11	26
Encuestado 30	2	4	6	2	4	4	10	2	4	2	4	4	16	32
Encuestado 31	3	2	5	3	3	3	9	3	3	3	4	4	17	31
Encuestado 32	3	2	5	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	29
Encuestado 33	3	2	5	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	30
Encuestado 34	4	4	8	3	4	3	10	4	4	4	3	3	18	36
Encuestado 35	4	3	7	5	5	3	13	4	4	4	3	3	18	38
Encuestado 36	4	2	6	4	4	5	13	4	4	4	5	4	21	40
Encuestado 37	4	2	6	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	38
Encuestado 38	4	3	7	4	4	3	11	5	5	5	4	5	24	42
Encuestado 39	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	4	5	24	49
Encuestado 40	5	5	10	4	5	5	14	5	5	5	5	4	24	48
Encuestado 41	5	5	10	4	4	5	13	4	4	4	5	4	21	44
Encuestado 42	5	5	10	4	5	5	14	5	5	5	5	4	24	48


ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “Estructura organizacional y atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022”


PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE		
¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?,	Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022	Existe relación positiva entre la estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Formalización Especialización Jerarquía de la autoridad Centralización Profesionalismo Razones del personal 	<p>TIPO DE ESTUDIO Básica</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO No experimental-transversal relacional</p>
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	DEPENDIENTE		
¿Qué relación existe entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022? ¿Qué relación existe entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?, ¿Qué relación existe entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022?	Determinar la relación que existe entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, determinar la relación que existe entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.	Existe relación positiva entre la formalización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, existe relación positiva entre la especialización y la atención al cliente de la empresa SMF Sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, existe relación positiva entre la jerarquía de la autoridad y la atención al cliente de la empresa SMF sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, existe relación positiva entre la centralización y la atención al cliente de la empresa SMF sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, existe relación positiva entre el profesionalismo y la atención al cliente de la empresa SMF sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022, existe relación positiva entre las razones del personal y la atención al cliente de la empresa SMF sagitario SAC, San Martin de Porres, 2022.	ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de las necesidades del cliente Expectativas del cliente Satisfacción del cliente 	<p>POBLACION 42 Trabajadores</p> <p>ENFOQUE Cuantitativa</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Y RECOLECCION DE DATOS Técnica encuesta e instrumento cuestionario</p> <p>METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS SPSS o Excel</p>

ANEXO 8. VALIDACIONES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC., San Martín de Porres, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Vásquez García, Rosa Natalia / Medina Nestares Cynthia							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Formalización	Procesos	1. La empresa tiene procesos formalizados, como manuales, organigramas y otros.	5= TA 4= A 3= I 2= D 1= TD	x		
		Documentación de la empresa	2. La empresa cuenta con documentos administrativos como el reglamento interno, organigrama los cuales evidencian la estructura organizacional.		x		
	Especialización	Tareas asignadas	3. En la empresa las tareas son asignadas en función a la especialización.		x		
		División de trabajo	4. La empresa aplica la división de trabajo según la especialización.		x		
	Jerarquía de la autoridad	Tramo de control administrativo	5. En la empresa el número de empleados que dependen de un mismo jefe, no excede lo establecido.		x		
		Reportes	6. Los trabajadores cumplen con presentar sus reportes, en función a la jerarquía establecida en la estructura organizacional.		x		
		Controles	7. El jefe de cada área realiza los controles según la autoridad que tiene la estructura organizacional.		x		
	Centralización	Autoridad	8. Los trabajadores tienen la facultad para poder dar solución a los incidentes que se presentan.		x		
		Toma de decisiones	9. Cada área analiza los resultados para tomar decisiones y aplicar medidas correctivas.		x		
	Profesionalismo	Educación formal	10. Según el perfil que presenta la empresa exige que el personal cuente con experiencia en el campo laboral.		x		
		Capacitación de empleados	11. La empresa cuenta con un plan de capacitación de empleados		x		
	Razones del personal	Razón de personal profesional	12. La empresa toma en cuenta las recomendaciones de los jefes de área.		x		
		Razón de empleados	13. La empresa valora mucho la opinión del personal del área operativa.		x		
Firma del experto:				Fecha		/ /	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: "Estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC., San Martín de Porres, 2022".							
Apellidos y nombres del investigador: Vásquez García, Rosa Natalia / Medina Nestares Cynthia							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	Identificación de las necesidades del cliente	Conocimiento del producto	14. El personal de la empresa tiene conocimiento sobre los productos y las necesidades del cliente para brindar una mejor atención.	5= TA 4= A 3= I 2= D 1= TD	x		
		Personal eficiente	15. El personal de la empresa cumple con las características de eficiencia.		x		
	Expectativas del cliente	Preparación al personal	16. La empresa prepara al personal de manera continua para mejorar la atención al cliente		x		
		Establecimiento adecuado	17. La empresa cuenta con el establecimiento adecuado para ofrecer sus productos y servicios.		x		
		Cobertura de expectativas	18. Los productos y servicios que ofrece la empresa cumplen con las expectativas de los clientes		x		
	Satisfacción del cliente	Trato adecuado	19. El personal de las áreas brindan un trato adecuado a los clientes		x		
		Atención recibida	20. La atención recibida por el cliente cumple con sus perspectivas		x		
		Atención percibida	21. La atención que percibe el cliente es sobre un servicio personalizado.		x		
		Atención real	22. La atención que ofrece la empresa cumple con los estándares de calidad		x		
		Calidad	23. Los productos y servicios que ofrece la empresa, el cliente los percibe como de calidad.		x		
Firma del experto:				Fecha		/ /	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: "Estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC., San Martín de Porres, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Vásquez García, Rosa Natalia / Medina Nestares Cynthia							
Apellidos y nombres del experto: Saara Huaches Llocya							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Formalización	Procesos	1. La empresa tiene procesos formalizados, como manuales, organigramas y otros.	5= TA 4= A 3= I 2= D 1= TD	✓		
		Documentación de la empresa	2. La empresa cuenta con documentos administrativos como el reglamento interno, organigrama los cuales evidencian la estructura organizacional.		✓		
	Especialización	Tareas asignadas	3. En la empresa las tareas son asignadas en función a la especialización.		✓		
		División de trabajo	4. La empresa aplica la división de trabajo según la especialización.		✓		
	Jerarquía de la autoridad	Tramo de control administrativo	5. En la empresa el número de empleados que dependen de un mismo jefe, no excede lo establecido.		✓		
		Reportes	6. Los trabajadores cumplen con presentar sus reportes, en función a la jerarquía establecida en la estructura organizacional.		✓		
		Controles	7. El jefe de cada área realiza los controles según la autoridad que tiene la estructura organizacional.		✓		
	Centralización	Autoridad	8. Los trabajadores tienen la facultad para poder dar solución a los incidentes que se presentan.		✓		
		Toma de decisiones	9. Cada área analiza los resultados para tomar decisiones y aplicar medidas correctivas.		✓		
	Profesionalismo	Educación formal	10. Según el perfil que presenta la empresa exige que el personal cuente con experiencia en el campo laboral.		✓		
		Capacitación de empleados	11. La empresa cuenta con un plan de capacitación de empleados.		✓		
	Razones del personal	Razón de personal profesional	12. La empresa toma en cuenta las recomendaciones de los jefes de área.		✓		
		Razón de empleados	13. La empresa valora mucho la opinión del personal del área operativa.		✓		
Firma del experto:			Fecha 26/06/2022				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC., San Martín de Porres, 2022".							
Apellidos y nombres del investigador: Vásquez García, Rosa Natalia / Medina Nestares Cynthia							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Saara Huaches Llocya							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ATENCIÓN AL CLIENTE	Identificación de las necesidades del cliente	Conocimiento del producto	14. El personal de la empresa tiene conocimiento sobre los productos y las necesidades del cliente para brindar una mejor atención.	5= TA 4= A 3= I 2= D 1= TD			
		Personal eficiente	15. El personal de la empresa cumple con las características de eficiencia.				
	Expectativas del cliente	Preparación al personal	16. La empresa prepara al personal de manera continua para mejorar la atención al cliente.				
		Establecimiento adecuado	17. La empresa cuenta con el establecimiento adecuado para ofrecer sus productos y servicios.				
		Cobertura de expectativas	18. Los productos y servicios que ofrece la empresa cumplen con las expectativas de los clientes.				
	Satisfacción del cliente	Trato adecuado	19. El personal de las áreas brindan un trato adecuado a los clientes.				
		Atención recibida	20. La atención recibida por el cliente cumple con sus perspectivas.				
		Atención percibida	21. La atención que percibe el cliente es sobre un servicio personalizado.				
		Atención real	22. La atención que ofrece la empresa cumple con los estándares de calidad.				
		Calidad	23. Los productos y servicios que ofrece la empresa, el cliente los percibe como de calidad.				
Firma del experto:			Fecha / /				

Título de la investigación: "Estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC., San Martín de Porres, 2022"								
Apellidos y nombres del investigador: Vásquez García, Rosa Natalia / Medina Nestares Cynthia								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Norma Nelly Chávez Córdova								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Formalización	Procesos	1. La empresa tiene procesos formalizados, como manuales, organigramas y otros.	5= TA 4= A 3= I 2= D 1= TD				
		Documentación de la empresa	2. La empresa cuenta con documentos administrativos como el reglamento interno, organigrama los cuales evidencian la estructura organizacional.					
	Especialización	Tareas asignadas	3. En la empresa las tareas son asignadas en función a la especialización.					
		División de trabajo	4. La empresa aplica la división de trabajo según la especialización.					
	Jerarquía de la autoridad	Tramo de control administrativo	5. En la empresa el número de empleados que dependen de un mismo jefe, no excede lo establecido.					
		Reportes	6. Los trabajadores cumplen con presentar sus reportes en función a la jerarquía establecida en la estructura organizacional.					
		Controles	7. El jefe de cada área realiza los controles según la autoridad que tiene la estructura organizacional.					
	Centralización	Autoridad	8. Los trabajadores tienen la facultad para poder dar solución a los incidentes que se presentan.					
		Toma de decisiones	9. Cada área analiza los resultados para tomar decisiones y aplicar medidas correctivas.					
	Profesionalismo	Educación formal	10. Según el perfil que presenta la empresa exige que el personal cuente con experiencia en el campo laboral.					
		Capacitación de empleados	11. La empresa cuenta con un plan de capacitación de empleados					
	Razones del personal	Razón de personal profesional	12. La empresa toma en cuenta las recomendaciones de los jefes de área.					
		Razón de empleados	13. La empresa valora mucho la opinión del personal del área operativa.					
Firma del experto: 			Fecha: / /					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Estructura organizacional y la atención al cliente de la empresa-SMF Sagitario SAC., San Martín de Porres, 2022"								
Apellidos y nombres del investigador: Vásquez García, Rosa Natalia / Medina Nestares Cynthia								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Norma Nelly Chávez Córdova								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Identificación de las necesidades del cliente	Conocimiento del producto	14. El personal de la empresa tiene conocimiento sobre los productos y las necesidades del cliente para brindar una mejor atención.	5= TA 4= A 3= I 2= D 1= TD				
		Personal eficiente	15. El personal de la empresa cumple con las características de eficiencia.					
	Expectativas del cliente	Preparación al personal	16. La empresa prepara al personal de manera continua para mejorar la atención al cliente					
		Establecimiento adecuado	17. La empresa cuenta con el establecimiento adecuado para ofrecer sus productos y servicios.					
		Cobertura de expectativas	18. Los productos y servicios que ofrece la empresa cumplen con las expectativas de los clientes					
	Satisfacción del cliente	Trato adecuado	19. El personal de las áreas brindan un trato adecuado a los clientes					
		Atención recibida	20. La atención recibida por el cliente cumple con sus perspectivas					
		Atención percibida	21. La atención que percibe el cliente es sobre un servicio personalizado.					
		Atención real	22. La atención que ofrece la empresa cumple con los estándares de calidad					
		Calidad	23. Los productos y servicios que ofrece la empresa, el cliente los percibe como de calidad.					
Firma del experto: 			Fecha: / /					



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 30/10/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: EDUCACION TECNOLOGICA Fecha de diploma: 02/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2009 Fecha egreso: 30/01/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUACHES LLOCYA, SAARA DNI 43369341	BACHILLER EN ADMINISTRACION EN TURISMO Fecha de diploma: 20/12/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
HUACHES LLOCYA, SAARA DNI 43369341	LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Fecha de diploma: 23/06/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
HUACHES LLOCYA, SAARA DNI 43369341	MAGISTER EN EDUCACION Fecha de diploma: 14/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUACHES LLOCYA, SAARA DNI 43369341	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2012 Fecha egreso: 23/10/2017	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHAVEZ CORDOVA, NORMA NELLY DNI 25842272	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 30/11/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CHAVEZ CORDOVA, NORMA NELLY DNI 25842272	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 11/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CHAVEZ CORDOVA, NORMA NELLY DNI 25842272	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Tabla 12.

Grado de relación según el coeficiente Rho Spearman

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

Fuente: Basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA SMF SAGITARIO SAC, SAN MARTIN DE PORRES, 2022", cuyos autores son VASQUEZ GARCIA ROSA NATALIA, MEDINA NESTARES CYNTHIA YAQUELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 10-12- 2022 22:41:14

Código documento Trilce: TRI - 0462192