



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y atención al cliente en la empresa Pronet System S.A.C. distrito de
San Juan de Lurigancho

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Vargas Altamirano Diana Rocio (ORCID: 0000-0001-6736-101X)

ASESORES:

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

Mgr. Suasnabar Ugarte Federico Alfredo (ORCID: 0000-0002-4976-6782)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios y a mis familiares por darme fortaleza y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional con la finalidad de cumplir mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la sabiduría e inteligencia y a mi Hermano por ser mi fuente de inspiración. Mi reconocimiento especial a mis profesores por su paciencia y apoyo en la elaboración de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pa g.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	21
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de datos	28
2.7 Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIÓN	38
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización variable 1	19
Tabla 2: Operacionalización variable 2	20
Tabla 3: Validación de expertos	22
Tabla 4: Validez de contenido del instrumento de Gestión Administrativa	22
Tabla 5: Validez de contenido del instrumento de Atención al cliente	25
Tabla 6: Fiabilidad variable 1	27
Tabla 7: Fiabilidad variable 2	27
Tabla 8: Tabla cruzada variable 1 y variable 2	29
Tabla 9: Tabla cruzada dimensión 1 y variable 2	30
Tabla 10: Tabla cruzada dimensión 2 y variable 2	31
Tabla 11: Tabla cruzada dimensión 3 y variable 2	32
Tabla 12: Tabla cruzada dimensión 4 y variable 2	33
Tabla 13: Tabla correlaciones Rho Spearman	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al cliente en la empresa Pronet System S.A.C. ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima. Se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Para su ejecución se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando definiciones teóricas de la gestión administrativa y la atención al cliente, teniendo como autores principales a Koontz & Weihrich para la variable gestión administrativa y Tschohl para la variable atención al cliente. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa Pronet System S.A.C. Para determinar la relación de las variables se realizó el proceso de datos mediante el programa SPSS, en donde se obtuvo como resultado el alfa de Cronbach de 0.741 para la variable gestión administrativa y 0.708 para la variable atención al cliente, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario compuesto por 30 preguntas por cada variable con cinco alternativas de respuesta. El resultado demostró que ambas variables tenían una relación significativa de acuerdo a la prueba de coeficiente de correlación de spearman Rho 0.828, que demuestra una correlación alta con un sig. bilateral 0.000. En conclusión, se determinó que si existe relación entre las variables gestión administrativa y atención al cliente en la empresa Pronet Sistema S.A.C.

Palabras clave: Gestión administrativa, atención al cliente, organización.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and customer service in the company Pronet System S.A.C. located in the district of San Juan de Lurigancho, province and department of Lima. A descriptive correlational investigation was carried out, with a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach. For its execution, a set of activities was carried out using theoretical definitions of administrative management and customer service, having as main authors Koontz & Weihrich for the administrative management variable and Tschohl for the customer service variable. The population consisted of 30 employees of the company Pronet System S.A.C. To determine the relationship of the variables, the data processing was carried out using the SPSS program, where Cronbach's alpha of 0.741 was obtained for the administrative management variable and 0.708 for the customer service variable, the instrument used was the questionnaire made up of 30 questions for each variable with five response alternatives. The result showed that both variables had a significant relationship according to the Spearman Rho 0.828 correlation coefficient test, which shows a high correlation with a sig. bilateral 0.000. In conclusion, it was determined that if there is a relationship between the variables administrative management and customer service in the company Pronet Sistema S.A.C.

Keywords: Administrative management, customer service, organization.