



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Incidencia de la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Soto Yauris, Blanca Nelida (ORCID: [0000-0002-4980-5323](https://orcid.org/0000-0002-4980-5323))

Torres Copia, Itamar (ORCID: [0000-0003 4373-8040](https://orcid.org/0000-0003-4373-8040))

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: [0000 0002 98087719](https://orcid.org/0000-0002-9808-7719))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios por haberme dado la vida y ser una sobreviviente de esta pandemia contra la COVID-19 y permitirme haber llegado hasta este momento de mi formación profesional. A mis amados padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi hijo Liam Gael, por ser mi mayor motivación y mi fuerza para seguir adelante y cumplir mis metas y ser un ejemplo para él.

Blanca Soto Y.

La perseverancia, el compromiso, y la pasión a lo que hacemos nos llevan a conseguir las metas deseadas a pesar de cualquier obstáculo que se presente en nuestro camino.

Este proyecto de Tesis va dedicado ante todo a Dios, que me brindó la sabiduría, la fuerza y la salud para poder estudiar; a mi madre y hermanos quienes confiaron y me brindaron todo el apoyo, el ánimo de iniciar este nuevo reto y especialmente, a mi papá que está en el cielo ya que, es mi mayor motivación para salir adelante y poder hacer este sueño realidad.

Itamar Torres C.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento al gerente de la empresa Textimoda Perú S.A.C. por permitirme realizar todo el proceso investigativo de su compañía textil. Agradecer a mi compañera de tesis por trabajar en equipo en esta investigación. De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad César Vallejo, a la Facultad de Administración, a mi asesor Abraham Cárdenas quién con sus enseñanzas hizo que pueda crecer como profesional, gracias a su dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Blanca Soto Y.

Mi más sincero agradecimiento a Dios por darme la fuerza y la voluntad para seguir adelante a mi familia y amigos por todo el apoyo incondicional, a mis profesores por todas sus enseñanzas y a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de iniciar este reto, a la empresa Textimoda Perú S.A.C por facilitarme toda la información requerida. Agradecer a mi asesor Abraham Cárdenas quien tuvo mucha paciencia y profesionalismo, estuvo guiándome y motivándome para poder lograr esta meta tan anhelada.

Itamar Torres C.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo de Investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población(criterios de selección , muestra y muestreo)	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN	38
VI CONCLUSIONES	41
VII RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1.	Niveles de gestión administrativa en Textimoda Perú S.A.C.	19
Tabla 2.	Niveles de planificación en Textimoda Perú S.A.C.	20
Tabla 3.	Nivel de organización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	21
Tabla 4.	Nivel de dirección en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	22
Tabla 5.	Nivel de control en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	23
Tabla 6.	Niveles de calidad de servicio al cliente en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	24
Tabla 7.	Niveles de calidad de ventaja competitiva en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	25
Tabla 8.	Niveles de productividad en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	26
Tabla 9.	Niveles de satisfacción en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	27
Tabla 10.	Niveles de fidelización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	28
Tabla 11.	Prueba de normalidad para la variable gestión administrativa y calidad de servicio en Textimoda Perú S.A.C.	29
Tabla 12.	Correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio al cliente	32
Tabla 13.	Modelo de regresión lineal aplicada a la variable independiente gestión administrativa y la variable calidad de servicio al cliente	33
Tabla 14.	Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión planificación de la empresa Textimoda Perú S.A.C.	34
Tabla 15.	Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión organización de la empresa Textimoda Perú S.A.C.	35
Tabla 16.	Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión dirección de la empresa Textimoda Perú S.A.C.	36
Tabla 17.	Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión control de la empresa Textimoda Perú S.A.C.	37

Índice de figuras

Figura 1.	Porcentaje de niveles de gestión administrativa en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	19
Figura 2.	Porcentaje de niveles de planificación en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	20
Figura 3.	Porcentaje de niveles de organización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	21
Figura 4	Porcentaje de niveles de dirección en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	22
Figura 5.	Porcentaje de niveles de control en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	23
Figura 6.	Porcentaje de niveles de calidad al cliente en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	24
Figura 7.	Porcentaje de niveles de ventaja competitiva en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	25
Figura 8	Porcentaje de niveles de productividad en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	26
Figura 9.	Porcentaje de niveles de satisfacción en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	27
Figura 10.	Porcentaje de niveles de fidelización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	28
Figura 11.	Figura de la distribución normal para la variable gestión administrativa en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	30
Figura 12.	Figura de la distribución normal para la variable calidad de servicio al cliente en la empresa Textimoda Perú S.A.C.	31

RESUMEN

El objetivo principal fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo 2021. La metodología utilizada para el estudio fue de tipo aplicada y diseño no experimental con un enfoque cuantitativo de corte transversal causal – explicativo, la población de estudio estuvo conformado por 50 clientes de la empresa y se utilizó una muestra censal, puesto que se tomó el 100% de la población. Para la recopilación de datos se utilizó la encuesta por medio del cuestionario con 22 preguntas provenientes de las variables de investigación, también se obtuvo una medición del Alfa de Cronbach con una puntuación de (0.745). Los cuales ayudó a identificar los problemas más importantes en función a la investigación. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva alta para la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson con una puntuación de (0,869) el cual se demuestra que es representativa para la población (p-valor de 0,000).

Palabras clave: Gestión administrativa, cliente, calidad, satisfacción

ABSTRACT

The main objective was to determine the incidence of administrative management in quality of customer service in Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo 2021. The methodology used for the study was of applied type and non-experimental design with a quantitative approach of causal – explanatory cross-sectional, the study population was made up of 50 clients of the company and a census sample was used, since 100% of the population was taken. For data collection, the survey was used through the questionnaire with 22 questions from the research variables, a measurement of Cronbach's Alpha was also obtained with a score of (0.745). Which helped to identify the most important problems based on research. The results obtained showed a high positive correlation for administrative management in quality of customer service in Textimoda Perú S.A.C., According to the Pearson correlation coefficient with a score of (0.869) which is shown to be representative for the population (p-value of 0.000).

Keywords: Administrative management, customer, quality, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El impacto global en los últimos años ha tenido un cambio significativo en las gestiones gerenciales quienes han administrado sus negocios proponiéndose metas limitadas, y eso les ha obstaculizado comprender sus necesidades en el horizonte del tiempo, esto impide a no lograr niveles óptimos de calidad y satisfacción a las necesidades que exige en la actualidad el mercado competitivo. La calidad de servicio al cliente es factor de gran importancia dentro de la empresa, esto es necesario medirla para poder evaluar las deficiencias que se presenten mediante un análisis organizacional. En el ámbito internacional Chiavenato (2002), sostiene que la gestión administrativa es parte de los procesos orientados hacia el logro de los objetivos para incrementar la productividad de los individuos y la satisfacción de los clientes por otro lado Silva (2021) argumentan que la calidad de servicio al cliente tiene mucha importancia para que las empresas puedan adquirir ventaja competitiva única y sostenible frente a la competencia. En el ámbito nacional Izquierdo, Mohamed y Verdú (2016). Definen que la gestión organizacional es fundamental en las empresas, puesto que es la base principal para ejecutar y potenciar las funciones formando una red eficaz sobre la cual se relacionan y ratifican para obtener logros significativos.

En el ámbito local la empresa Textimoda Perú S.A.C. dedicada a la comercialización del rubro textil en la venta de ropa por catálogo con un sistema multinivel y una red de mercadeo, el cual no cuenta con una adecuada gestión administrativa, específicamente en las áreas de control de calidad e inventarios afectando la calidad de servicio al cliente por ello, es significativo realizar un análisis en las etapas de gestión administrativa, los mismos que son indispensables para un apropiado funcionamiento de la organización se debe implementar estrategias de mejora en la calidad así como eficacia y eficiencia en el servicio al cliente, puesto que es fundamental dentro de una organización para que pueda lograr sus objetivos e incrementar sus rentabilidad.

La investigación presentada permitirá obtener conocimientos que suministren un mejor desarrollo de las variables de investigación, ante la situación expuesta se formuló como **problema general** la siguiente pregunta, ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en

Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021?, Y como **problemas específicos**: 1) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y la planeación en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021? 2) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y la organización en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., 2021? 3) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y la dirección en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021? 4) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y el control en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021?

La Justificación teórica será de gran apoyo para los futuros investigadores respecto al tema, quienes podrán obtener mayores conocimientos e información para desarrollar sus posibles investigaciones, sobre una oportuna gestión administrativa y una notable calidad de servicio, para que las empresas puedan fidelizar a sus clientes e incrementar sus ingresos. Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, el objetivo en el desarrollo de este trabajo es implementar a partir de los fundamentos teóricos pronunciados en el mismo, adquirir conocimientos y experiencias que permitan facilitar la aplicación en la gerencia de esta técnica de gestión y recomendar una variedad de estrategias para su implementación en nuestra práctica empresarial, garantizando que nuestras Gerencias obtengan una ventaja competitiva consistente y sostenible en el tiempo. Ñaupas (2018), señala la importancia que tiene dicha investigación al analizar el problema de estudio de una teoría científica, ya que se debería explicar el valor para objetar los resultados de otras investigaciones y realizar una innovación científica o ampliar un modelo teórico.

La justificación metodológica, forma parte de los conocimientos de la investigación científica, que permitieron establecer los problemas generales y específicos, así como la hipótesis y objetivos de estudio que permitieron obtener un conocimiento válido y confiable. Para aplicar el instrumento de recolección de datos se seleccionó una muestra aleatoria donde se obtendrá resultados óptimos y sugerencias para la empresa, el estudio tuvo como enfoque cuantitativo y diseño no experimental explicativo, así mismo el objetivo principal es determinar la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente. Ñaupas (2018), mencionan que es la aplicación de determinados procesos metodológicos que el investigador considere

para ser utilizados por estudios similares y le permitan ampliar sus conocimientos.

La **justificación práctica** en esta investigación se realizó con el propósito de obtener nuevos conocimientos y estrategias que servirá de gran utilidad a los gerentes y accionistas de las organizaciones y de esa manera puedan tomar las mejores decisiones que favorezcan la rentabilidad de la compañía para lograr sus objetivos, mediante la medición de mejorar la calidad de servicio en los clientes. Masallam et al (2019), menciona que la justificación práctica tiene como propósito solucionar un problema sobre un objeto de estudio realizado, mediante estrategias de mejora para cambiar la realidad del ámbito de estudio.

El **objetivo general** se propuso; Determinar la incidencia de la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. **Objetivos específicos** 1). Determinar la incidencia de la gestión administrativa y la planeación en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. 2). Determinar la incidencia de la gestión administrativa y la organización en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. 3). Evaluar la incidencia de la gestión administrativa y la dirección en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. 4). Determinar la incidencia de la gestión administrativa y el control en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021.

Como **Hipótesis general**: Existe incidencia de la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. Así mismo, las **Hipótesis específicas** a). Existe incidencia de la gestión administrativa y la planeación en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. b). Existe incidencia de la gestión administrativa y la organización en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. c). Existe incidencia de la gestión administrativa y la dirección en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. d). Existe incidencia de la gestión administrativa y el control en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La gestión administrativa es un factor de mucha importancia, puesto que es el soporte de las organizaciones en diferentes áreas funcionales que se desarrollan jerárquicamente con el objetivo de obtener resultados óptimos para lograr las metas propuestas y generar una ventaja competitiva, así mismo alcanzar la satisfacción al cliente con una adecuada calidad de servicio brindada al consumidor y aplicar correctamente los indicadores administrativos.

Lambona, (2018) en su investigación propuso como objetivo analizar la organización estructural de la administración el cual existe en la industria textil de Tungurahua-Ecuador, en la muestra determinó que la población de investigación es finita que comprende industrias existentes de 247 empresas se realizó una distribución por cada sector. Así mismo concluye que existen insuficiencias en cuanto al control administrativo dentro de la organización y necesidad de implementar un modelo de estructura acorde a sus necesidades de este sector de gran importancia.

Galarza Villalba et al., (2020), en su artículo científico denominado la sostenibilidad de la gestión administrativa en las agrupaciones rurales en Ecuador provincia de los Ríos, la finalidad de esta investigación es determinar la influencia de la gestión administrativa para mantener sostenibilidad un determinado tiempo, mediante un proceso organizado la investigación está basada en tipo cuali-cuantitativa con diseño experimental y teoría fundamentada y con una población de 112 familias; como resultados se evidenció la situación de la gestión administrativa en dicho lugar de estudio que le permite establecer una propuesta enfocada a mejorar la realidad, mediante gestión por objetivos, procesos y mejoramiento continuo, así mismo se concluyó que es importante la ejecución de un modelo basado en la gestión para que se adecue a sus costumbres y necesidades de forma organizada.

Gaitán (2017), en su tesis su objetivo es el planeamiento de cómo gestionar la organización mediante un modelo administrativo para la mejora de la siguiente generación en las empresas familiares. La metodología se basa en la investigación de tipo cuantitativo y su muestra de 36 empresas en Quito-Ecuador. Como conclusión obtuvo que las empresas es parte del esfuerzo, compromiso y dedicación que realizan para el logro de sus objetivos, así mismo

también tiene deficiencias con respecto a la resistencia del cambio, ya que son culturas tradicionales que no le permiten crecer de manera exitosa, se propuso el planteamiento de un modelo de negocio y una guía para un adecuado entendimiento para ser aplicadas en sus compañías.

Montes de Oca & Pulla, (2019) en su artículo científico tiene como objetivo identificar y optimizar el nivel de recursos existentes y empleabilidad de herramientas administrativas. Como resultado se logró corroborar la problemática de estudio por medio de la aplicación basado en los instrumentos de investigación y finalmente concluyeron que el modelo de la gestión fue implementado mediante un análisis externo e interno, misión, visión, objetivos, programas, estrategias y presupuesto con la aplicación de diferentes instrumentos técnicas y datos.

Erazo y Pineda (2021) En su artículo procesos administrativos y Estructura Organizacional en Instituciones Educativas privadas, su objetivo de esta investigación es proponer nuevas disposiciones administrativas e implementarla que conlleve a una mejora de actividades, el estudio realizado es de tipo no experimental descriptivo y como resultados se aplicó las encuestas a todos los colaboradores así mismo se logró analizar que la empresa no cuenta con un eficiente conducción de los recursos humanos en distintas áreas funcionales, como conclusión se destacó la falta de evaluación y control que no rige a todas la áreas de la organización por lo tanto, se plantea una conformación de la áreas de recurso humano así como un manual de funciones para la mejora y logro de objetivos.

Márquez y Gómez (2017) en el siguiente artículo proponen su objetivo es establecer la gestión administrativa en pequeñas, medianas y micro empresas que brindan servicio al cliente como minoristas y mayoristas. Como metodología plantean que dicha investigación es descriptiva transeccional no experimental y se empleó un diseño de documento a partir de sus indicadores de operatividad para las variables a investigar se recurrió a la escala de Likert para evaluar las mediciones el cual fueron 332 empresas. Cómo conclusión obtuvieron llevar a cabo una adecuada gestión administrativa, mediante los indicadores administrativos que permitirá controlar todos los recursos dentro de la empresa como el capital que es un elemento de mucha importancia y es el único capaz de administrar al resto, es por ello que siempre se le debería capacitar y motivar, así mismo plantea que se debería poner en curso la

implementación de un organigrama, manual de funciones y software administrativo que ayuden a la mejora de procesos y reducir costos innecesarios. Las empresas se vuelven sólidas cuando el líder es capaz de administrar todos los recursos con estrategias innovadoras y rápida solución de problemas.

Mendoza (2018), en su tesis propone analizar cómo interviene la gestión administrativa en base a la innovación del micro empresas que se dedican al rubro comercial en Manta Ecuador, la metodología utilizada es de prototipo cualitativa analítica su diseño es no experimental causal correlacional transversal empleada a 96 empresarios de las compañías comerciales en Manta, como resultados se obtuvo que existe una relación significativa positiva con un porcentaje de 99% de gestión administrativa con las dimensiones que conciertan la innovación de la compañía así mismo se confirmó la hipótesis planteada mediante el uso de la estadística aplicada correctamente, en conclusión, sobre los resultados esperados se confirmó la gran necesidad de buscar la solución al problema principal el cual se aplicó una estrategia de gestión organizacional para una correcta innovación con principios, misión, visión y planeación estratégica.

Haro, (2017) plantea como objetivo centrarse en el estudio de la mejorar de servicio al cliente de las en las sedes del registro civil en la ciudad de Ambato, Riobamba, Latacunga y Guaranda usando un modelo SERVQUAL, como metodología propone que no se manipuló ninguna variable del entorno se estudió de lo particular a lo general con cada una de las agencias, se aplicó encuestas de 1534 usuarios de diferentes servicios se utilizó un cuestionario con 5 opciones de respuestas para la identificación de las dimensiones de calidad y se comprobó que influye de manera moderada la cortesía en la seguridad de servicio. Los resultados de los elementos presentados de seguridad de la variable estudiada fueron altos y parejos se obtuvieron resultados con un valor de 4,02 el cual muestra total satisfacción de los clientes, finalmente concluye con el análisis de la calidad, se muestra la evaluación de la oficina con mejor calidad de servicio en el lugar de estudio, en los resultados encuestados que obtuvieron una puntuación baja se propone la aplicación de un puesto de supervisión y programas de estímulos también una modernización de oficina.

Coronado (2020), expone en su objetivo presentar modelos de implementación en base a la gestión para empresas textiles artesanales, el cual tiene un enfoque cualitativo cuantitativo, que establezca procedimientos gerenciales y técnicos brindando productos de calidad que ofrece la compañía, esta investigación se enfoca en analizar la eficacia del producto o servicio, así como, la cadena de valor agregado para una adecuada mejora continua. Para responder al objetivo concluye que al implementar un método SERVQUAL en sus cinco dimensiones se identificó inconvenientes en el clima laboral con una decadencia en la capacitación y preparación del talento humano, ya que es deficiente la atención al cliente, para ello se debería mejorar la capacitación y mantener un personal motivado quienes impulsaran a mejorar la cartera de clientes fidelizados.

Castro (2018). El objetivo en su proyecto trazar un modelo de administración organizacional en la asociación artesanal de cuero y afines de la parroquia Quisapincha, la metodología tiene como investigación de tipo cualitativo porque se busca analizar los datos de clientes internos de esta manera se busca alcanzar una estructura óptima organizativa para el desarrollo de la empresa, como muestra obtuvo un total de 57 socios el cual seleccionó 5 personas que corresponden a la directiva que constituyen la muestra, así mismo concluye que la asociación no cuenta con un adecuada gestión administrativa estratégica menciona que existe una directiva pero no es aplicada correctamente como las actividades en equipo para mejorar las ventas de cada local la variable forma parte de un soporte administrativo en los procesos que realiza la empresa para lograr los resultados óptimos con una ventaja competitiva que refleja en sus rentabilidad.

En el contexto nacional; Guerra (2017) Tiene a manera de propósito disponer la vinculación de la gestión administrativa y la atención al consumidor. Diligente, no experimental, una cantidad de 285 usuarios de muestra, empleando un cuestionario de 40 preguntas, ultimando que las variables tienen conexión entre gestión administrativa y la atención al usuario. Rho Spearman 0.421 es posible deducir que si hay una óptima gestión entonces mejorará la atención al cliente. (p.75)

Correa y Velásquez (2019), tienen como fin decidir la conexión que exista a través de gestión administrativa y atención al cliente de una Municipalidad

Provincial de Chepén, Teniendo como tipo y diseño correlacional no experimental, con 380 usuarios de muestra, aplicando una encuesta de 28 ítems para las dos variables las cuales fueron medidas por la escala de Likert. Mediante el software Spss v25 se obtuvo como resultado, 0.710. Lo cual se deduce que existe una positiva moderada correlación en control y atención al usuario, esto se debe al mínimo compromiso de las autoridades y los jefes de las áreas de la Municipalidad.

Chumacero (2018), plantea en su objetivo disponer cómo se vincula la gestión de la administración y el control de los comercializadores de abarrotes mypes en el mercado central de Piura, tiene como investigación su nivel descriptivo correlacional con hipótesis causal, y diseño no experimental, con 50 muestras los usuarios son microempresarios que cuentan con número de RUC. Aplicando un cuestionario que mide las dos variables que consta de 29 preguntas. El 78% considera que cuenta con trabajadores capacitados y experimentados y el 6 % estima que es poco probable contar con ese tipo de personal. En conclusión, el control interno si contribuye de manera eficaz en la Gestión Administrativa en los comerciantes abarroteros, los cuales son microempresarios que cuentan con un número de RUC.

Velarde, Medina, De La Cruz & Apaza (2020). En su artículo científico proponen como propósito disponer la conexión para la calidad del servicio y fidelización de los clientes del centro productivo llamado "Producto Unión". Como metodología plantean que fue una investigación descriptiva transeccional y con una muestra de 279 clientes, lo cual tiene relación entre las variables, la aplicación del chi- cuadrado con un cociente de 178,314 y un p valor 0,000 (p valor < 0, 05). Garantizan a mejor calidad de servicio, origina clientes satisfechos.

Montalvo (2018). Plantea como fin disponer la interrelación que impone entre el nivel de satisfacción del remunerado en traumatología de una Clínica de Puerto Maldonado llamado Santa Rosa, la cual tiene una perspectiva de investigación cuantitativa su diseño fue no experimental. La muestra formó parte por 152 beneficiarios, conseguida por un muestreo probabilístico. Se aplicó como instrumento; el cuestionario usando las dos variables. Su cociente de correlación es de 0,590. Y como conclusión, mientras se procure una excelente calidad de servicio la empresa mejorará sus ingresos en el horizonte del tiempo.

Trigoso (2021) plantea en su tesis determinar la relación de la Gestión

Administrativa y la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecuto en Lima, 2019. El cual fue descriptiva-correlacional y la descripción de las variables y muestra la relación que existe entre las variables. El diseño fue no Experimental-Transversal. La muestra estuvo conformada por 132 encuestados para proporcionar la información inherente que se va requerir en la investigación, en conclusión, se encuentra en un nivel regular con un 60% del total de los evaluados. Se adquirió una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia siendo el valor de 0.05, y correlación positiva moderada.

Crispín, Torero & Martel (2020). Plantean en su objetivo incidencia de la calidad del servicio y satisfacción de los consumidores en bancos del sector privado de Huánuco, su tipo de investigación es cuantitativa y el diseño fue no experimental, su instrumento aplicado es el cuestionario; la muestra fue conformada por un total de 380 clientes. El resultado de su prueba estadística es 0,785. Se determina que hay una relación relevante de la calidad de servicio y su complacencia de los clientes bancarios.

Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Proponen como finalidad evaluar la incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio del hospital público de Lima en el área de partos humanizados. Su investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, causal-transversal. La muestra es de 90 pacientes, los cuales se aplicaron tres instrumentos con las tres variables que se validaron por asesores enfocados en el tema y se evaluó con Alfa de Cronbach, dichos resultados de los tres instrumentos fueron; 0,737 0,934 y 0,889 respectivamente de cada variable. Se demostró la importancia de las de una buena gestión que debe enfocarse en el parto humanizado.

Paripancca (2019). Dispone proponer si hay una conexión de la satisfacción y fiabilidad de los beneficiarios dentro de la compañía que se encuentra en un hospital de asociación privada y pública 2016-2017. El diseño es correlacional y tipo básico, cuantitativo. Se manejó una población de 261 pacientes, y el instrumento fue el cuestionario aplicando las variables de estudio. Los resultados obtenidos son de un valor alto ($>0,9$) y su valor significativo ($p<0.001$). En conclusión, se determina que si hay conexión entre satisfacción y la calidad de atención del hospital.

Fernández (2021). Tiene como propósito precisar la conexión que existe

de la gestión administrativa y con el desempeño laboral de un grupo de docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Arequipa en el 2020. Es un tipo de estudio fundamental de nivel correlacional. La muestra es de 28 profesores de ambos sexos, el resultado obtenido de la prueba estadística de correlación de Pearson es 0.834. La cual se confirmó la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Concluyen la conexión eficaz de la gestión administrativa y desempeño laboral docente.

Aguilar, Palomino & Suarez (2020). En su revista científica mencionan cómo perfeccionar la gestión de su administración financiera en las Municipalidades a través de un adecuado control interno. Su finalidad será disponer una guía de control interno para perfeccionar la gestión administrativa que comprende toda el área financiera de la Municipalidad. El enfoque es de tipo aplicado y su diseño no experimental, descriptivo no experimental y corte transversal simple. Se consideró el instrumento y fue empleado el cuestionario, que permitió estimar su aplicación de las normas y la dinámica. Al final se determinó que la administración de Inversiones, financiamiento y activos, prevalece relevante que disimular con un idóneo control interno.

Después de haber una variedad de resultados y teorías con respecto a las variables estudiadas que es la gestión organizacional y la calidad de atención y el producto que se hace llegar al cliente, estas teorías han permitido tener un claro concepto para la elaboración del proyecto, en síntesis, se evalúa las dificultades que tienen algunas organizaciones sobre un adecuado manejo de los procesos administrativos que no le permiten evolucionar eficientemente ante la competencia.

Por consiguiente, se presentan las principales teorías de gestión administrativa, representantes, aportaciones y enfoques.

En la teoría clásica representada por Henri Fayol (1916). La presente teoría tiene un enfoque organizacional y una perspectiva estructuralista se enfoca únicamente en la máxima eficacia para las organizaciones, basándose en la organización basada en la formalidad con un acercamiento prescriptivo y normativa. Como concepto de organización es una estructura formal con una variedad de conjuntos de cargos, órganos y tareas.

Teoría científica: está representado por Taylor (1903) la teoría

presentada tiene como participaciones enfocadas en los principios básicos de la administración organizacional como, la planeación, organización, ejecución y el control, así mismo pone énfasis a las tareas y la organización formal para mejorar la eficacia de la corporación por medio del incremento de la producción.

Teoría humanista: Representante Elton M. (1932) desarrolló esta teoría basándose en la organización informal totalmente opuesta a la teoría formal de las relaciones humanas desde una forma conductista. Se estudia a las organizaciones como grupos de individuos, ya que considera al colaborador como un hombre social, así como las recompensas, la autonomía del colaborador, sanciones sociales y por último delegación de plena autoridad.

Según Chiavenato (2006). La administración es muy importante en el manejo de las empresas modernas. Puesto que es un conector para que las actividades se logren y ejecuten de manera correcta posible, con la mayor eficiencia y el menor costo posible para el cumplimiento de los objetivos.

Todos los gerentes de las organizaciones sin importar el tamaño deben ejecutar la función del control, para desempeño adecuado de sus actividades y tenga un nivel proyectado, ya que es la única manera de determinar si se está ejecutando este proceso adecuadamente, es evaluando que las funciones se hayan llegado a implementar y contrastando el desempeño existente con el estándar que se propone llevar a cabo (Robbins y Coulter, 2014, p. 266)

Continuando con las teorías, mencionaremos las teorías de la variable del servicio al cliente.

Schiffman L. y Kanuk L. (2005) En su libro “Comportamiento del consumidor” Existen dos perspectivas teóricas que guían el desarrollo del estudio del consumidor; los enfoques positivistas e interpretativistas. La cual el enfoque positivista suelen ser objetivos la cual ofrecen datos que se emplearan para tomar correctas decisiones gerenciales estratégicas de la categoría y el estudio del enfoque interpretativista tienden a ser cualitativa y son muestras pequeñas, la cual considera las situaciones de consumo en busca de patrones comunes de valores operativos. (p.11)

Peters T. y Waterman R. (1979) propone en su libro titulado “En busca de la excelencia” Determinan que, sólo los que aman el producto y la fábrica son capaces de estar empáticamente comunicados con los clientes. En sus ocho principios empresariales, Peters considera a “La obsesión con el servicio al cliente” uno de los más importantes. Así mismo desarrollar una política ASC (absoluta sensibilidad hacia el cliente) se basa en la incorporación del cliente y el proveedor. Para tener una empresa exitosa, es primordial crear clientes; el cual le compre y siempre vuelvan a comprarle su producto y así los recomienden a sus familiares y amistades.

Ohmae K. (2004) En “El modelo de las 3C” se basa en la idea de que cualquier estrategia exitosa debe fundamentarse en tres factores principales; la compañía, consumidores y competidores. Como lo describe en su triángulo estratégico. Las organizaciones deben de desarrollar más de una estrategia basándonos en el factor cliente, los resultados de la estrategia del cliente.

III. METODOLOGÍA

Después de haber planteado el problema de investigación y los objetivos por alcanzar se estableció un orden metodológico que permitirá ejercer la ejecución del estudio, mediante la selección e identificación de cada factor para la investigación desarrollada.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio presentado fue de tipo aplicada, el cual permitió identificar la incidencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C, Carabayllo, 2021. El diseño fue no experimental y como enfoque cuantitativo, de corte transversal causal - explicativo para establecer la influencia entre las dos variables de causa y efecto.

Según Chávez (2017), la investigación aplicada tiene como fin buscar solución a un problema en un periodo de tiempo mediante acciones específicas que dirige a la acción inminente para el desarrollo de la teoría y los resultados de actividades concisas para afrontar el problema. Parella y Martins (2016) muestran que el estudio no experimental se ejecuta sin manipular ninguna variable de manera deliberada, por otro lado, Fernández y Batista (2015) manifiesta que la investigación explicativa está regida a manifestar las causas de la situaciones y fenómenos sociales o físico, su principal interés es concentrarse en expresar por qué ocurre estos fenómenos y que contexto se presenta, o porque se relacionan con otras variables.

3.2. Operacionalización de variables

El presente estudio de investigación se realizó mediante dos variables las cuales consta de la variable independiente Gestión administrativa; el cual se ejecutó mediante 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Así mismo la variable dependiente calidad de servicio al cliente también constó con 4 dimensiones tales como; ventaja competitiva, productividad, satisfacción y fidelización.

El estudio estuvo conformado por 3 indicadores en cada dimensión los

cuales fueron 8, la cantidad de preguntas fueron 22 y el instrumento empleado fue el cuestionario.

Con respecto a ello, se empleó la escala de Likert, la cual consistió de 5 dictámenes de valoración: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. (Ver anexo pág. 53)

3.2.1 Variable independiente

Gestión administrativa.

En la actualidad existe un gran porcentaje de empresas que han ido evolucionando exitosamente con una correcta gestión empresarial, para Chiavenato, (2006) La gestión administrativa es un grupo de métodos y procedimientos y gestionar con más efectividad un comercio y obtener los resultados que se desean lograr utilizando los recursos de la manera más óptima posible. Villarreal y Costales (2016), definen de manera general que la gestión administrativa es de gran apoyo para la gerencia que busca potenciar su organización, para una correcta toma de decisiones, analizando el grado de funcionamiento y cómo se está llevando a cabo las actividades a desarrollar y de esa manera proyectándose hacia un nuevo horizonte para alcanzar las metas planificadas en el mercado potencial.

3.2.2. Variable dependiente

Calidad de servicio al cliente

Es muy importante para las empresas contar con una excelente calidad de servicio que va orientada hacia el cliente mediante la planificación y el control, según Haro (2017), define a la variable de calidad de servicio al cliente como las expectativas y percepción que tiene un cliente al adquirir un producto o servicio, así como necesidades individuales, experiencias pasadas y recomendaciones que tiene cada consumidor, ya que cada cliente tiene una percepción distinta de acuerdo a sus experiencias de compras, por ello las empresas deben ofrecer un producto de calidad evaluando las exigencia que tienen los usuarios al realizar una compra.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Gonzáles (2019), define a la población del estudio presentado como una variedad de elementos de la misma especie con características determinadas que es definido para la selección de la muestra con una variedad de criterios determinados, no necesariamente pueden ser seres humanos, sino que pueden corresponder a muestras biológicas, animales, expedientes, objetos, familias, etc. La investigación realizada se desarrolló en el distrito de Carabayllo en la empresa Textimoda Perú S.A.C., el cual se tomó como referencia a 50 clientes de distintos departamentos del Perú que realizan su requerimiento de compra mensualmente.

Criterios de inclusión:

Clientes con un rango de edad de 18 hasta los 70 años y que compraron en los últimos 3 meses

Criterios de exclusión:

Clientes finales de provincias lejanas sin acceso a internet

Muestra

Gonzáles (2019), Define a la muestra como una parte de un subgrupo que representa la población de estudio con características similares a partir de los datos de las variables obtenidas, ya que no es posible tomar mediciones de todos los elementos de la población para calcular los estadísticos se debería considerar con cierta probabilidad los datos poblacionales. En esta investigación se utilizó una muestra censal, porque se obtuvo respuesta del 100% del tamaño de la población seleccionada, las cuales fueron 50 clientes encuestados para obtener información de las variables de investigación.

Muestreo

Espinoza (2016) indica que el muestreo es una técnica utilizada para la aplicación de los elementos de investigación respectiva de la población que formará parte de una muestra para la utilización de inferencias a una población

de estudio, se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico que permitió seleccionar las unidades muestrales, por ende, se obtuvo una parte de un segmento de los miembros de la población para el estudio.

3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Alaya (2020), Indica que la técnica de recolección de información son metodologías estratégicas para desarrollar sistemas de investigación los cuales pueden ser las entrevistas y las encuestas para la elaboración de un diagnóstico social. En la recaudación de datos de estudio, la cual se utilizó la técnica de encuesta, orientada a 50 clientes de la empresa Textimoda Perú S.A.C., para establecer gestión administrativa en calidad de servicio al cliente.

El instrumento aplicado fue la formulación del cuestionario, puesto que fue elaborada por 22 preguntas a los clientes de la compañía de estudio mediante el nivel de calificación de Likert, con las 5 dimensiones que son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Alaya (2020), el instrumento forma parte del registro de los datos observables que representa evidentemente a las variables que tiene por objetivo el investigador.

Para Quiroz (2015) la validez de un instrumento de medición es el valor que indica la medición del indicador el grado de seguridad que debe tener un instrumento. Se recurrió a 3 expertos de la investigación para la respectiva validación del documento presentado.

Para la medición de la recolección de datos se recurrió al Alfa de Cronbach que permitió obtener los resultados representativos para medir la fiabilidad de las escalas de encuestas aplicadas a los clientes mediante el programa SPSS, Quiroz (2015) también define la confiabilidad, que es el grado de solidez de los puntajes conseguidos de una serie de mediciones del instrumento el cual muestra la estabilidad, confiabilidad y constancia. Después de haber realizado la aplicación del análisis estadístico mediante el SPSS se obtuvo una medición del Alfa de Cronbach con una puntuación de (0.745) que tiene la variable 1 (ver la tabla N° 1, p. 63) se puede deducir que se logró alcanzar una confiabilidad buena, así mismo para la variable 2 se obtuvo un resultado de (0.773) (ver la tabla N° 2, p. 63), el cual alcanzo una confiabilidad buena, en

conclusión el promedio de las dos variables de investigación es de (0.759) obteniendo como resultado una buena fiabilidad para el resultado alcanzado.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación del reporte se logró por medio del llenado del cuestionario, que se ejecutó de forma online empleando el Google Forms, que fue enviado a través de un link que se remitió por medio del WhatsApp, este proceso se plasmó debido a la circunstancia que se está aconteciendo por la pandemia de la COVID-19. Asimismo, a través del cuestionario se consideró el manejo de las variables obteniendo como resultado que la variable gestión administrativa tiene correlación relevante con la variable calidad de servicio al cliente. Es posible deducir que si hay una excelente gestión en tal caso mejorará la calidad de servicio al cliente. Por otra parte, el administrador de la empresa nos proporcionó la base de datos con información de los encuestados, número telefónico y correo electrónico. Cabe mencionar que esta información fue enviada mediante e-mail.

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio se empleó la estadística descriptiva que se presenta en las siguientes bases datos: histogramas, tablas y cuadros. Devine y Berenson (1996) precisan como métodos que implican en la recolección, caracterización y presentación haciendo énfasis a un conjunto de datos con el fin de descubrir de manera apropiada de diversas características. La cual se puede deducir como la representación de un conjunto de observaciones. Así también se aplicó la estadística inferencial para evaluar los resultados que por último nos desplazará a una variedad de deducciones. En este contenido; el proceso de la información de las encuestas realizadas se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics 25.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación presentado se ejecutó por medio de consideraciones y principios de orden ético como la confidencialidad, el cual se

respetó los datos de privacidad de la empresa y de los clientes que participaron en el presente proyecto, así como los criterios establecidos para el uso de los instrumentos y distinción de la investigación; así mismo se respetaron las fuentes de búsqueda mediante las estrictas normas APA. Cabe mencionar que el gerente estuvo informado en todo momento el cual autorizó mediante un consentimiento informado para el uso del nombre de la empresa.

IV.RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1.

Niveles de gestión administrativa en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	16	32,0	32,0	44,0
	Optimo	28	56,0	56,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

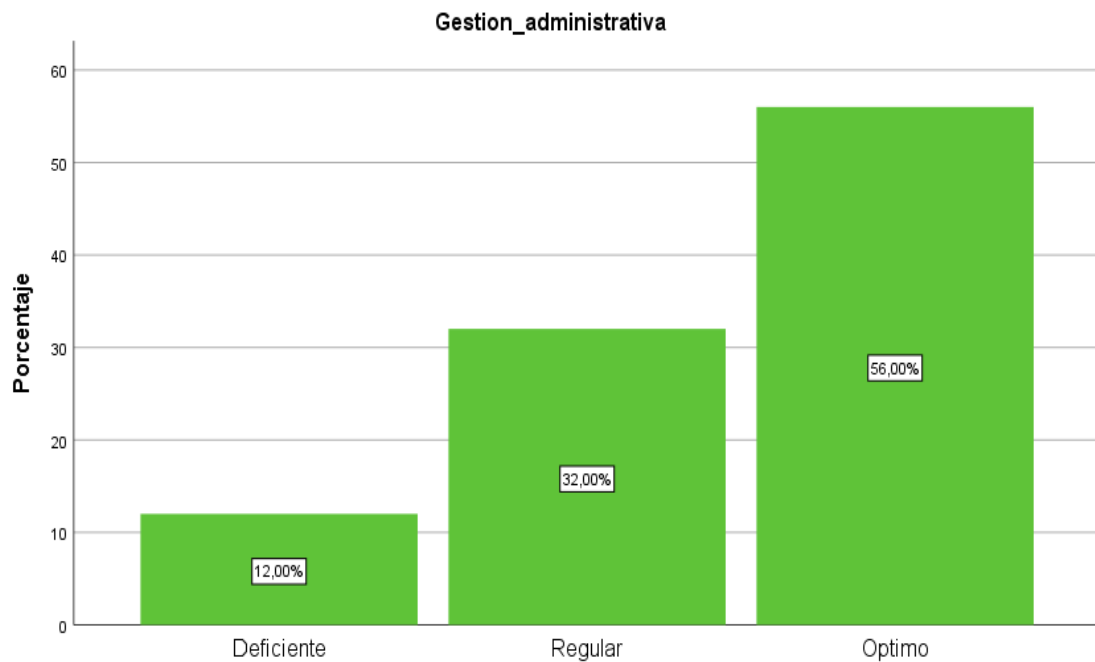


Figura 1. Porcentaje de niveles de Gestión administrativa en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Del total de los resultados de la tabla 1 y figura 1 se muestran que un 56 % considera que la gestión administrativa se aplica en un nivel óptimo, así mismo el 32 % indica que tiene un nivel regular y 12% refiere un nivel deficiente.

Tabla 2.

Niveles de planificación en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Planificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	17	34,0	34,0	42,0
	Optimo	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

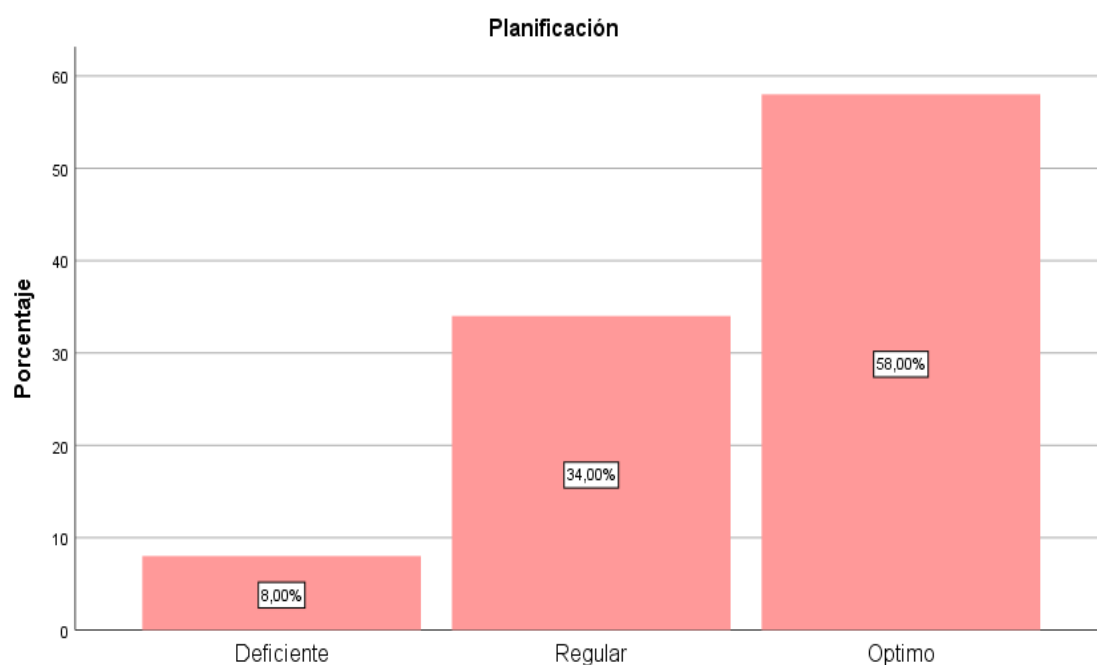


Figura 2. Porcentaje de niveles de planificación en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

En la tabla presentada 2 y figura 2 se visualiza que el 58 % del nivel planificación en la Empresa Textimoda Perú, Carabayllo 2021 es óptimo. Estos datos señalan que un 34 % tiene un nivel regular y solamente un 8 % se implementa la planeación de manera deficiente.

Tabla 3.

Nivel de Organización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje almacenado
Válido	Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	15	30,0	30,0	42,0
	Optimo	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

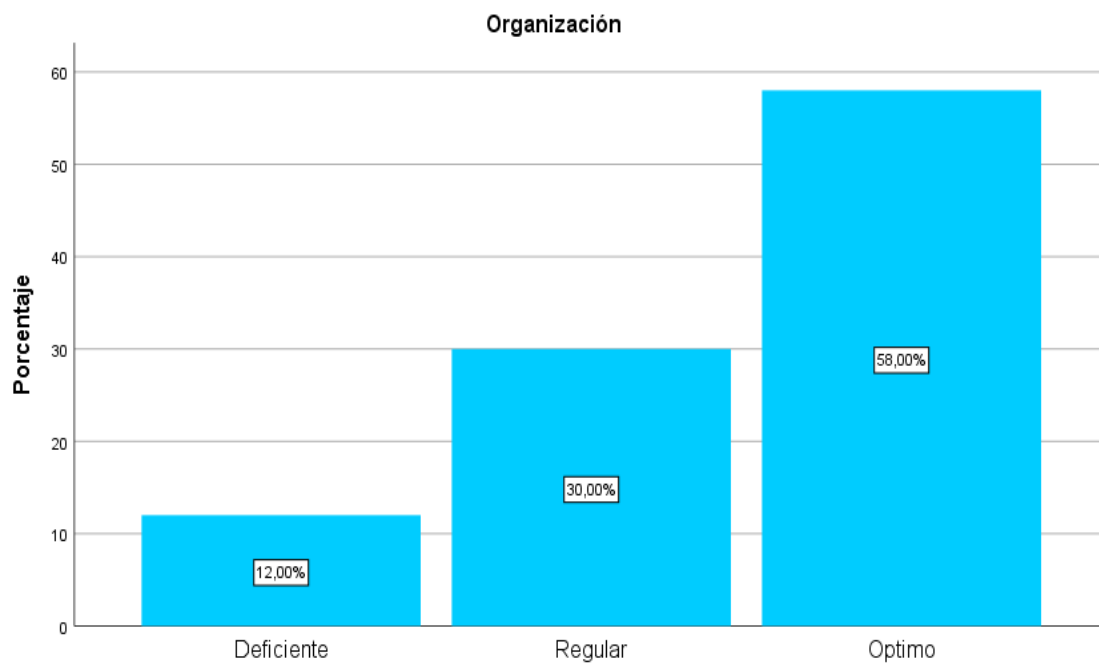


Figura 3. Porcentaje de niveles de Organización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

En la tabla 3 y figura 3 se perciben el análisis realizado a los encuestados de la dimensión organización, el 58 % considera que se aplica a un nivel óptimo, mientras que el 30 % a un nivel regular. Además, se visualiza que el 12 % tiene un nivel deficiente de organización en la Empresa de estudio.

Tabla 4.

Nivel de Dirección en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	16	32,0	32,0	48,0
	Optimo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

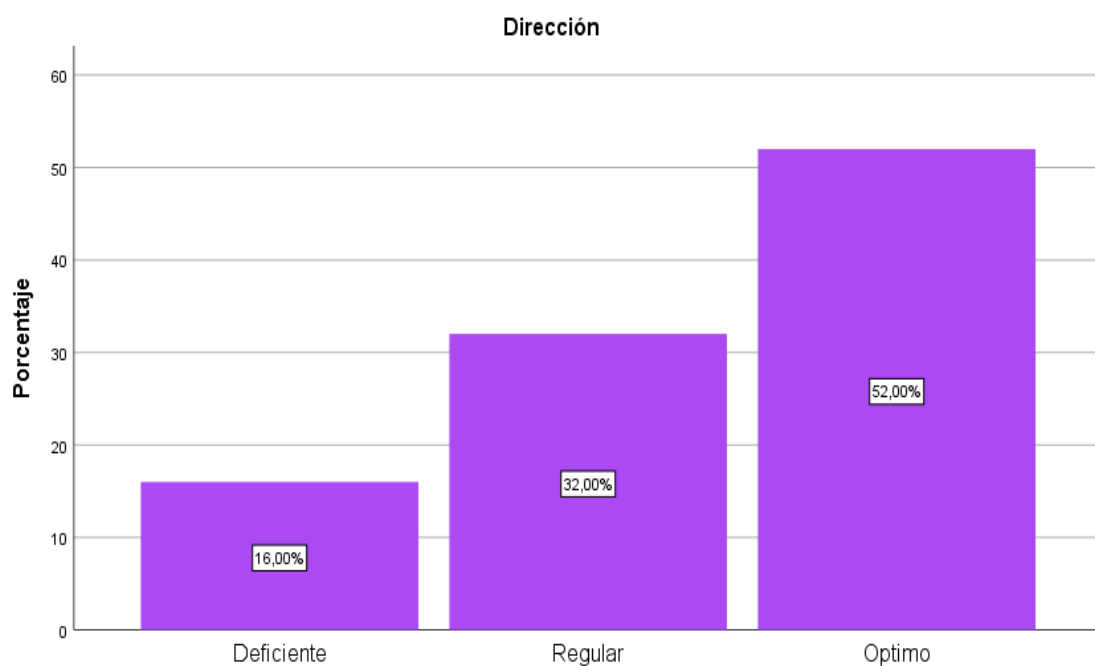


Figura 4. Porcentaje de niveles de dirección en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

En los datos presentados de la tabla 4 y figura 4 de la dimensión dirección en la empresa Textimoda, se muestra que un 52 % se ubica en el nivel óptimo, mientras que un 32 % es regular y finalmente el 16 % del nivel de la dirección de la empresa es deficiente.

Tabla 5.

Nivel de control en la empresa Textimoda Perú S.A.C

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	23	46,0	46,0	62,0
	Optimo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

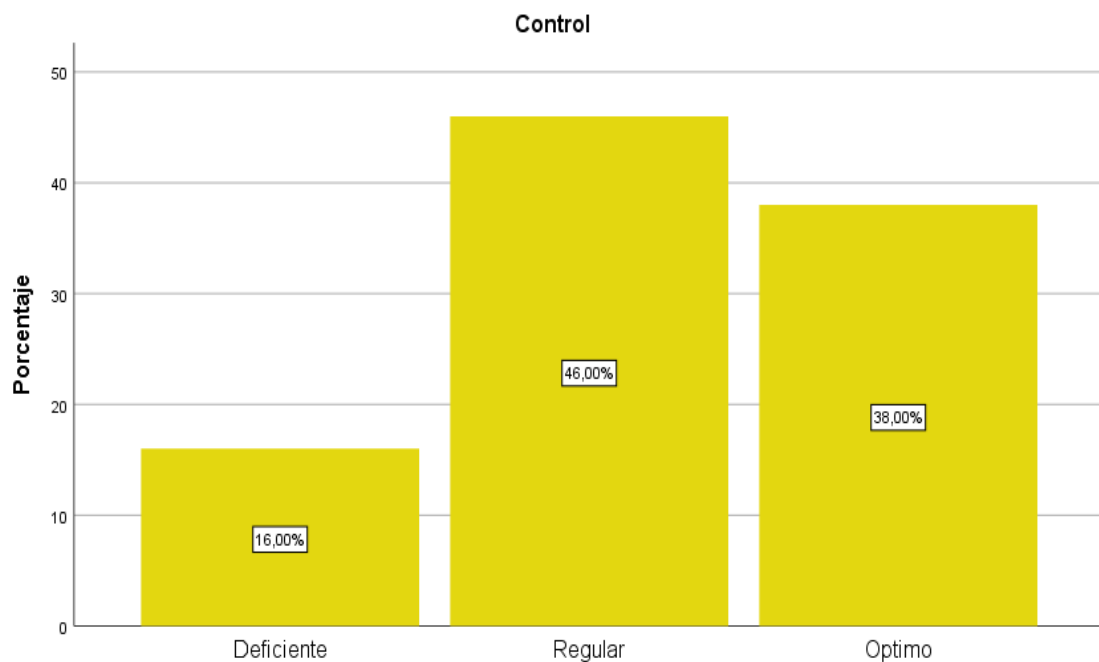


Figura 5. Porcentaje de niveles de Control en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

En la tabla 5 y figura 5 la dimensión control de la empresa Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo 2021 señala que un 46 % es regular y el 38 % del nivel de control es óptimo. Además, se aprecia que el 16 % tiene un control deficiente.

Tabla 6.
Niveles de calidad de servicio al cliente en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	23	46,0	46,0	54,0
	Bueno	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

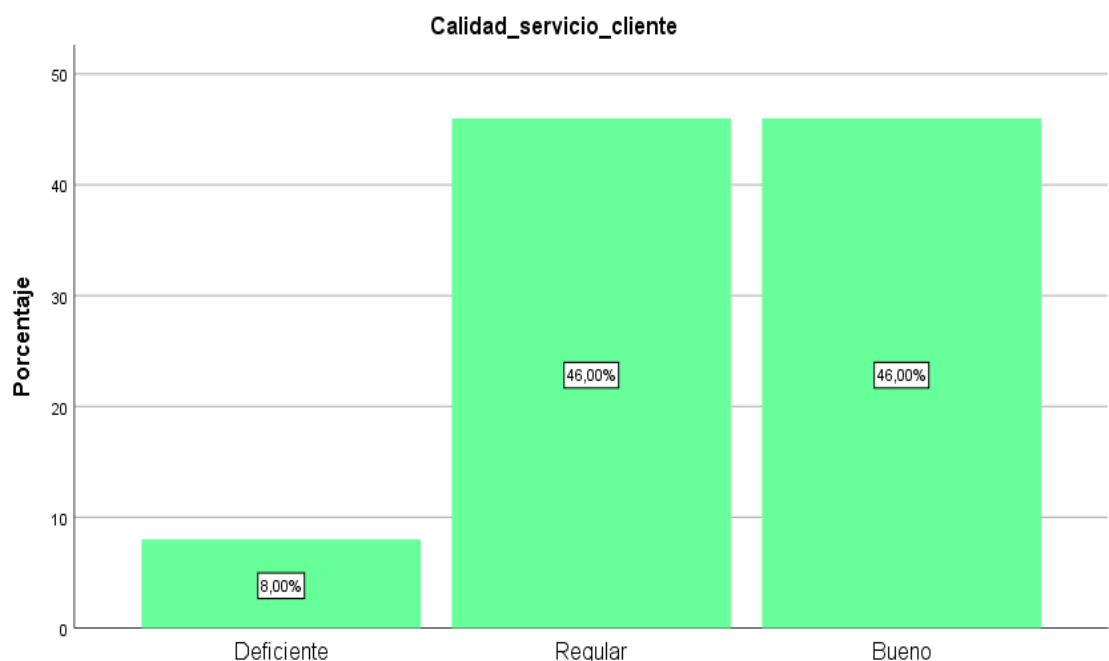


Figura 6. Porcentaje de niveles de Calidad de servicio al cliente en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

De acuerdo a la tabla 6 y figura 6 de un 100% de los encuestados el 46% indica que la calidad de servicio al cliente se aplica en un nivel regular y bueno y el 8 % manifiesta que la calidad de servicio que brinda la empresa es deficiente.

Tabla 7.
Niveles de calidad de ventaja competitiva en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Ventaja competitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje recolectado
Válido	Deficiente	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	27	54,0	54,0	72,0
	Bueno	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

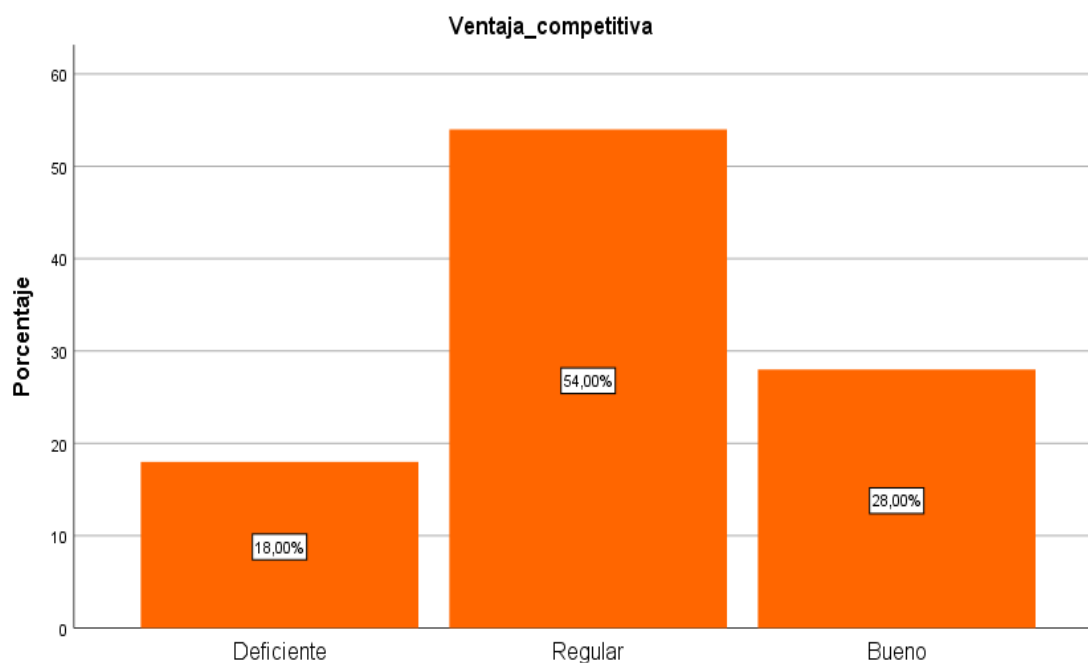


Figura 7. Porcentaje de niveles de ventaja competitiva en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

En los datos obtenidos de la tabla 7 y figura 7 se evidencia que de un total del 100% de los encuestados, el 54 % de la dimensión ventaja competitiva de la empresa Textimoda Perú S.A.C. es regular, mientras que el 28 % del nivel es bueno para la compañía y por último el 18 % se muestra que es deficiente.

Tabla 8.
Niveles de productividad en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje reservado
Válido	Deficiente	7	14,0	14,0	14,0
	Regular	24	48,0	48,0	62,0
	Bueno	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

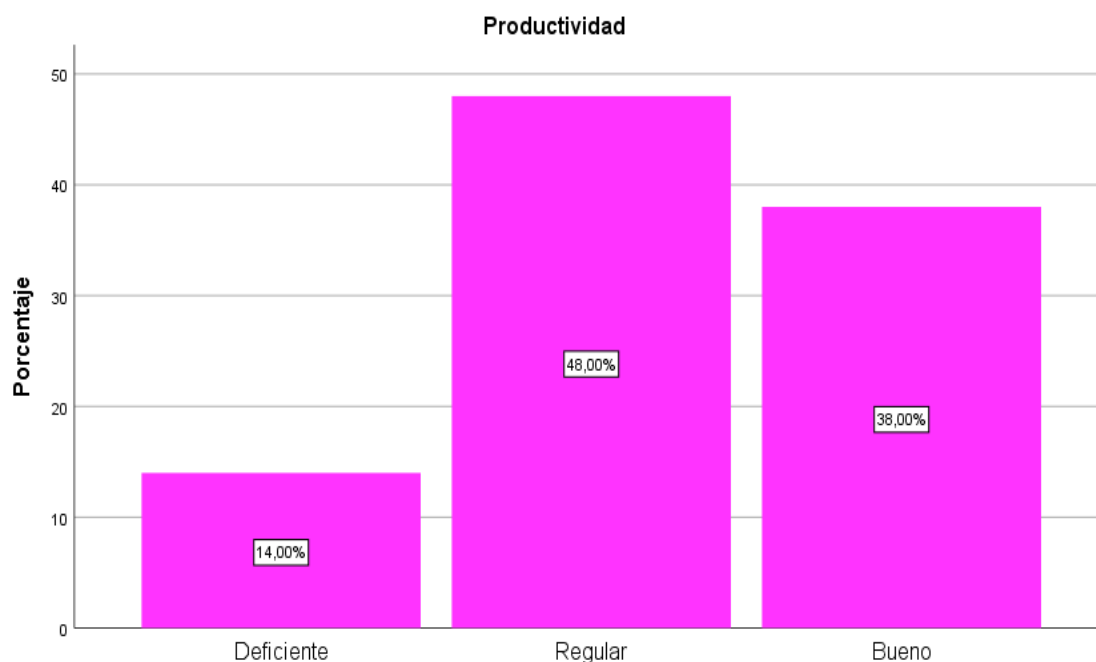


Figura 8. Porcentaje de niveles de productividad en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Según la tabla 8 y figura 8 que se evidencia de los 100 % de los encuestados de la dimensión productividad en la empresa Textimoda Perú S.A.C. el 48 % se muestra que es regular, el 38 % manifiesta que es bueno y el 14 % refiere que es deficiente.

Tabla 9.

Niveles de satisfacción en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Proporción % válido	Porcentaje almacenado
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	24	48,0	48,0	54,0
	Bueno	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Figura 9. Porcentaje de niveles de satisfacción en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

En la tabla 9 y figura 9 se aprecia que el nivel de satisfacción en la empresa Textimoda Perú S.A.C. tiene un 48 % regular y un 46 % es bueno por lo tanto el 6% es deficiente.

Tabla 10.
Niveles de fidelización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	17	34,0	34,0	42,0
	Bueno	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

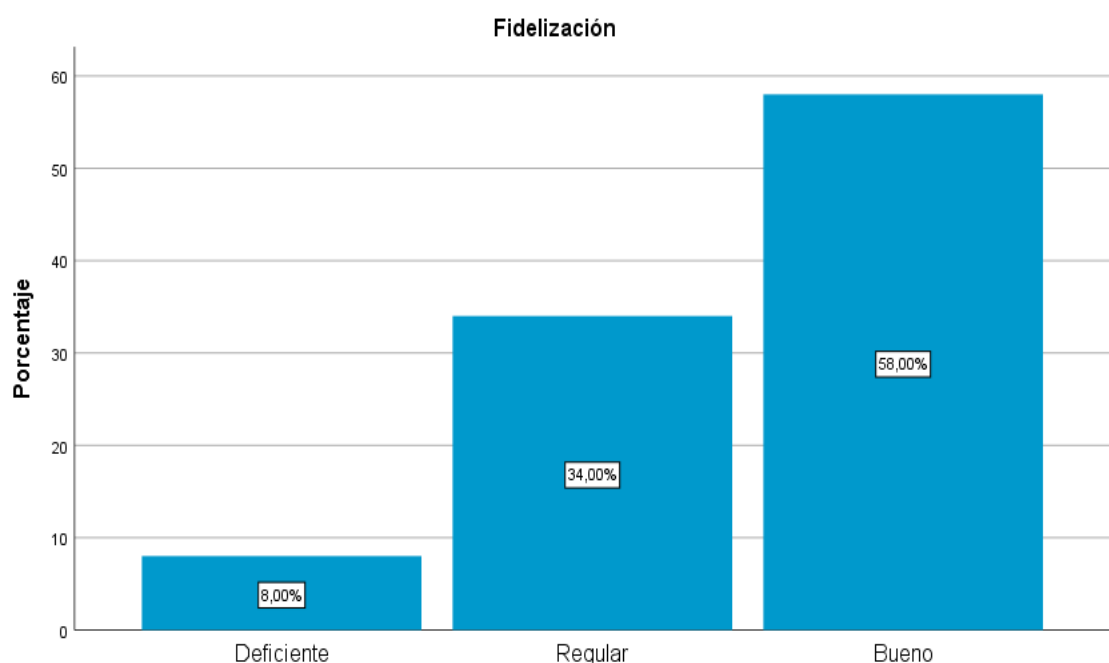


Figura 10. Porcentaje de niveles de fidelización en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

De acuerdo a la tabla 10 y figura 10 se observa que del total del 100 % de los encuestados con respecto a la dimensión del nivel de fidelización el 58 % es bueno, y consideran que el 34 % de la fidelización es regular, quedando con un 8 % como deficiente.

Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 11:

Prueba de normalidad para la variable gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C.

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion_administrativa	,132	50	,030	,928	50	,005
Calidad_servicio_cliente	,125	50	,048	,925	50	,004

a. Corrección de trascendencia de Lilliefors

Interpretación: En los resultados obtenidos por el método Shapiro-Wilk se observa que $p=,005 < \alpha=0.05$; para la variable gestión administrativa, sin embargo, $p=,004 < \alpha=0.05$ para la variable calidad de servicio al cliente, sin embargo, los datos que proceden del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal, para contrastar la hipótesis se utilizara la estadística no paramétrica.

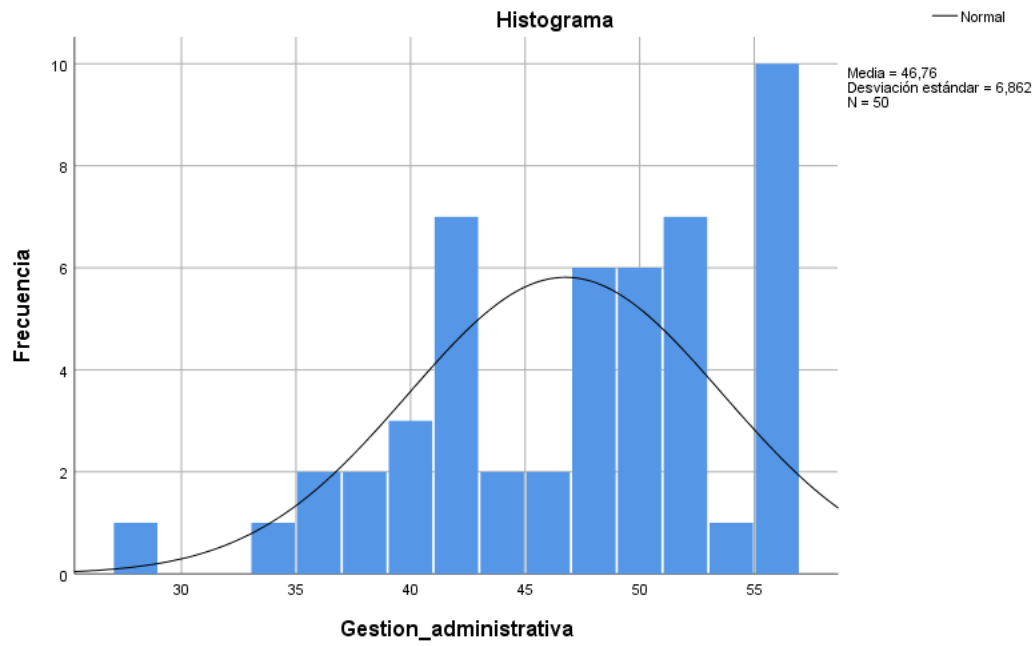


Figura 11: Figura de la distribución normal para la variable gestión administrativa en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Interpretación: Se observa que los datos que provienen del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal.

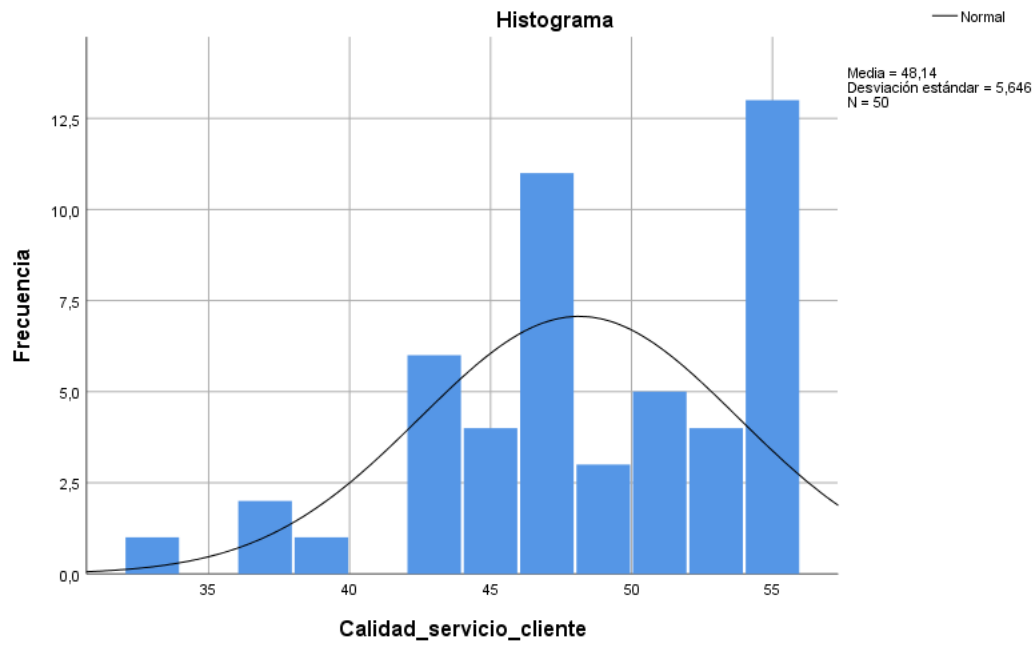


Figura 12: Figura de la distribución normal para la variable calidad de servicio al cliente en la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Interpretación: Se observa que los datos que provienen del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal.

Prueba de correlación y contrastación de hipótesis no paramétrica

Hipótesis general

H0: no existe influencia entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al cliente.

Ha: Existe influencia entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al cliente

Tabla 12.

Correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio al cliente.

		Gestion_administrativa	Calidad_servicio_cliente
Gestion_administrativa	Correlación de Pearson	1	,869**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad_servicio_cliente	Correlación de Pearson	,869**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación (0,869) se muestra que es positiva alta y además es significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$). Se analiza que existe incidencia de la variable gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente.

Tabla 13.

Modelo de regresión lineal aplicada a la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado preciso	Error estándar de la apreciación
1	,869 ^a	,755	,750	2,823

a. Predictores: (Constante), Gestion_administrativa

Interpretación: De acuerdo al modelo de regresión lineal, los datos obtenidos de la variable independiente gestión administrativa incide en un 75.5 % sobre la variable dependiente calidad de servicio al cliente de la empresa de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 14.

Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión planificación de la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Planificación

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,742 ^a	,551	,541	,830

a. Predictores: (Constante), Gestion_administrativa

Interpretación: Se verifica que en la tabla 14 el coeficiente de correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión planificación es positiva alta (0,742) además se observa que la variable independiente gestión administrativa influye un 55.1% sobre la dimensión planificación.

Tabla 15

Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión organización de la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Organización

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,935 ^a	,875	,872	,803

a. Predictores: (Constante), Gestion_administrativa

Análisis: En la tabla 15 el coeficiente de correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión organización es positiva muy alta (0,935) sin embargo se visualiza que la variable independiente gestión administrativa influye un 87.5% sobre la dimensión organización.

Tabla 16.

Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión dirección de la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Dirección

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la valoración
1	,883 ^a	,779	,775	,976

a. Predictores: (Constante), Gestion_administrativa

Interpretación: En los datos presentados de la tabla 16 el coeficiente de correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión dirección es positiva alta (0,883), por lo tanto, se analiza que la variable independiente gestión administrativa influye un 77.9% sobre la dimensión dirección.

Tabla 17.

Modelo de regresión lineal aplicado a la variable independiente gestión administrativa y la dimensión control de la empresa Textimoda Perú S.A.C.

Control

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la valoración
1	,824 ^a	,679	,672	1,414

a. Predictores: (Constante), Gestion_administrativa

Interpretación: Según los datos presentados de la tabla 17 el coeficiente de correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión control es positiva alta (0,824), por ende, se contrasta que la variable independiente gestión administrativa tiene influencia un 67.9 % en la dimensión dirección.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general, determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo, 2021, la cual se dispuso identificar la incidencia de la variable gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente de la empresa de estudio.

Los resultados alcanzados en la investigación mostraron que para los clientes de la empresa Textimoda Perú S.A.C., la variable gestión administrativa se muestra en un nivel medio de aceptación, dado que un 56% indicaron que existe un nivel óptimo en la gestión de la organización, un 32% considera que existe un nivel regular y tan solo un 12% mencionaron que existe un nivel bajo. Mientras que para la variable calidad de servicio al cliente un 46% indicaron que existe un nivel regular, también un 46% existe nivel bueno, finalmente un 8% de los clientes manifestaron que existe un nivel deficiente.

Evaluando la incidencia de las variables gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente, se comprobó que los resultados obtenidos mediante la prueba de hipótesis demostraron que existe incidencia significativa entre las variables de estudio en un 75.5%, demostrado con la correlación de Pearson el cual tiene un valor de (0,869) y se muestra que es positiva alta ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$).

De acuerdo a los estudios realizados por Mendoza (2018) en su tesis Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la Ecuador – Manta, el cual tuvo como metodología utilizada es de prototipo cualitativa aplicada su diseño es no experimental, explicativa causal de corte transversal, empleada en 96 empresarios comerciales. Se evidencio que de la mayoría de personas encuestadas indicaron que existe una deficiente gestión administrativa dentro de estas organizaciones investigadas y se sugirió implementar estrategias en base a los principios y los procesos administrativos que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar. El estudio mencionado tiene una similitud con la investigación presentada puesto que, de acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas se obtuvo que existe una gestión administrativa deficiente dentro de la organización, y la metodología utilizada es aplicada con un diseño no

experimental, explicativa causal, al igual que dimensiones son muy similares, en definitiva la tesis citada en los antecedentes respalda los resultados obtenidos de la variable gestión administrativa.

Según Trigos (2021) En su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Lima, realizada a 67 estudiantes y profesores, en esta investigación se determinó que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, de los resultados estadísticos se obtuvo una correlación Rho de Spearman de (0.831) con significancia bilateral de 0.05, y correlación positiva moderada el cual, se debería poner mayor importancia a la gestión administrativa puesto que, está relacionado con la calidad de servicio al cliente. Contrastando con los resultados obtenidos se evidencia que es similar al resultado de la investigación, se muestra que existe incidencia significativa entre las variables de estudio, demostrado con la correlación de Pearson el cual tiene un valor de (0,869) y es positiva alta ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) los estudios mencionados enriquecen y refuerzan la investigación presentada.

En base al resultado de nuestra investigación, estos coinciden con lo que sostienen Crispín, Torero & Martel (2020) en su artículo científico; Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados en la ciudad de Huánuco, 2019, la cual se obtuvo como resultado de la variable calidad del servicio obteniendo una muestra de 380 clientes encuestados empleando la prueba estadística utilizada fue la Rho Spearman obteniendo como resultado una correlación directa considerable ($r_s = 0,785$, Sig. = 0,000), lo cual se demostró que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de los bancos privados de Huánuco. Estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por la muestra de investigación la cual, se obtuvo aplicando la prueba estadística Pearson dando como valor de (0,869). Existe una diferencia de casi 1% teniendo en cuenta la gran desigualdad que existe en el número de la muestra y la prueba estadística aplicada en cada estudio, dado que el rubro bancario y textil tienen distintos servicios la cual brinda a sus clientes.

Fernandez (2021), en su artículo Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. Tiene como propósito precisar la conexión que existe de la gestión administrativa y con el desempeño laboral de un grupo de docentes de una Institución

Educativa de la ciudad de Arequipa en el 2020, la misma que se llevó a cabo con la colaboración de 28 docentes de ambos sexos, el resultado obtenido aplicando la prueba estadística de correlación de Pearson a las variables gestión administrativa y desempeño laboral se obtuvo una correlación positiva alta ($r=0,834$, Sig. = 0,000) lo cual fue menor al valor esperado ($p<0,05$), se concluye la conexión eficaz de la gestión administrativa y desempeño laboral docente. Estos resultados guardan relación con nuestra tesis por la semejanza del resultado de la prueba estadística de correlación Pearson obteniendo como valor (0,869), así mismo existe una notoria diferencia en la cantidad de personas encuestadas y el diferente sector y ciudad donde se obtuvo la muestra.

Por último, se determina que los resultados evidencian el grado de correlación que hay entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al cliente la cual es fundamental en una organización por lo cual debe ser un propósito de una investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Con respecto al objetivo general de la investigación presentada el cual es determinar la incidencia de la gestión administrativa en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo 2021. Se comprobó que existe incidencia significativa de la variable gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en un 75.5%, evidenciado por una Correlación de Pearson el cual, se demostró que es positiva alta con un valor de (0,869) representativa para la población (p-valor de 0,000).

Segunda. De acuerdo al objetivo específico 1 el cual fue determinar la incidencia de la gestión administrativa y la planeación en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo 2021. Según el modelo de regresión lineal se comprobó que existe incidencia significativa en variable gestión administrativa en la dimensión planificación en un 55.1%, además es positiva alta con un valor de (0,742).

Tercera. Según el objetivo específico 2 que consistió en determinar la incidencia de la gestión administrativa y la organización en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo, 2021. De acuerdo al modelo de regresión lineal, se determinó que existe incidencia significativa de la gestión administrativa con un 87.5% en la organización de la empresa de estudio el cual es positiva muy alta con un valor de (0,935).

Cuarta. En relación al objetivo específico 3 considerado como, analizar la incidencia de la gestión administrativa y la dirección en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabayllo, 2021. Con respecto al modelo de regresión lineal se evidenció que existe incidencia significativa de la gestión administrativa en un 77.9% sobre la dimensión dirección siendo positiva alta con valor de (0,883).

Quinta. Según el objetivo específico 4 que es determinar la incidencia de la gestión administrativa y el control en calidad de servicio al cliente en Textimoda Perú S.A.C., Carabaylo, 2021. Según el modelo de regresión lineal se demostró que la variable gestión administrativa incide en un 67.2% en la dimensión control, además es positiva alta significativa con un valor de (0,884).

VII. RECOMENDACIONES

Después de haber llevado a cabo el estudio en la empresa Textimoda Perú S.A.C, se recomienda lo siguiente:

Primera. Al gerente se le sugiere gestionar adecuadamente todos los recursos de la organización a través de las funciones administrativas en todos sus procesos, mediante indicadores, metas y objetivos que se puedan medir los resultados.

Segunda. Se sugiere al administrador de la empresa hacer énfasis en la planificación al mismo tiempo definir las metas y objetivos establecer estrategias para el mejoramiento de los planes que garanticen el trabajo a realizar y se mantengan dentro del enfoque correcto.

Tercera. Se recomienda al gerente de la empresa mejorar la organización diseñando un organigrama que responda a las necesidades de la empresa, además de un manual de funciones específicas de cada cargo o puesto.

Cuarta. Al gerente del negocio, mantener una política correcta de la dirección como la comunicación y motivación con los colaboradores para ejecutar correctamente las decisiones planificadas y las actividades los mismos que van a mejorar la calidad de servicio al cliente.

Quinta. Al administrador de Textimoda Perú, controlar la correcta ejecución de las actividades mediante los estándares realizando una evaluación que favorezca una mejor atención y satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- Aguilar Saldaña, C. M., Palomino Alvarado, G. del P., & Suarez Rios , H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva.
- Arevalo, A. L. (2018). Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador* (Bachelor's thesis).
- Barzaga-Sablón, O. S., Pincay, H. J. J. V., Nevárez-Barberán, J. V., & Cobeña, M. V. A. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.
- Beshley, Mykola, et al. "Customer-Oriented Quality of Service Management Method for the Future Intent-Based Networking." *Applied Sciences*, vol. 10, no. 22, 2020, p.NA. GaleAcademicOneFile, link.gale.com/apps/doc/A646574689/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=ec1ecc6b. Accessed 3 July 2021.
- Briones, A. A. M. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

- Bucheli Agama, S. E. (2018). *La estructura organizacional en la gestión administrativa de las industrias del sector textil de la provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas).
- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.
- Caro, L. (2019). *7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos*.
- Castro Portilla, J. D. L. Á. (2018). *La Gestión Administrativa en la Asociación Artesanal Cuero y Afines de la Parroquia Quisapincha* (Master's thesis).
- Chumacero Valencia, M. Caracterización de la competitividad y mejora continua en las MYPE comerciales rubro abarrotes en el mercado San José–Piura, año 2018.
- Construction of an administrative building in the company management in bayreuth. [tender documents: T42574267]. (2017). MENA Report, Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/construction-administrative-building-company/docview/1943612731/se-2?accountid=37408>
- Coronado, Z. franklin G., Saritama, B. J. O., Eduardo, R. B. W., & Sanchez, M. N. V. (2020). Implementación de un modelo de Gestión para empresas textiles. *Digital Publisher*, 5(2020), 1–6.
- Correa Mendoza, F. N., & Velásquez Rojas, L. A. (2019). Gestión administrativa y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.
- Crispín Aranda, J. L., Torero Solano de Martel, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 147-55.
- Desarrollo, S. L. ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y DE LAS TIC.
- Fernandez Sanchez, D. G. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios*, 3(1), 47–62. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>

Figuroa Hernández, A. D. R. (2015). Técnicas e instrumentos lúdicos en la evaluación de los aprendizajes del idioma inglés en niños de séptimo año de Educación Básica de la Escuela Mentas Geniales de la ciudad de Quito, período 2014-2015 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Gómez, J. O. M., Jiménez, D. C., Saucedo, L. C., & Beltrán, S. B. (2017). Gestión administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016/Administrative management in MSMES southern state of Mexico, 2016. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11), 25-39.

Guerra Rojas, E. (2017). Gestión administrativa y el nivel de interculturalidad de los trabajadores de la municipal distrital de Rio Santiago-2016.

Haro, G. (2017). *Análisis De La Calidad De Servicio Al Cliente Que Se Oferta En Las Agencias De Registro Civil De Las Ciudades De Riobamba, Ambato, Guaranda Y Latacunga Usando El Modelo Servqual*.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005>https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Huang, Q., Cui, Y., Liu, X., & Liang, X. (2019). Analysis of Administrative Management and Operation Cost in China's Maritime Shipping Market. *Journal of Coastal Research*, 94(SI), 398-405.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.

Lerma González, H. D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto: Vol. Cuarta edición*. Ecoe ediciones.

Ling, Y. L., Mei, L. Y., Wei, T. T., Zhang, L. L., Lu, L., & Yu, W. L. (2018). An investigation of reproductive health in female workers engaged in administrative management. *Zhonghua lao dong wei sheng zhi ye bing za zhi= Zhonghua laodong weisheng zhiyebing zazhi= Chinese journal of industrial hygiene and occupational diseases*, 36(4), 288-291.

Lombana Castellanos, Á. V. (2017). *Incidencia de los procesos de gestión humana en la competitividad de Textiles Acrilán Ltda* (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Occidente).

MACH administration management launches new employee contracting firm in metro detroit: MACH admin management finds quality secretaries, administrative assistants and receptionists for quality companies in southeast michigan and the surrounding areas in metro detroit. (2018, Jul 09). PR Newswire Retrieved from <https://www.proquest.com/wire-feeds/mach-administration-management-launches-new/docview/2066424428/se-2?accountid=37408>

Márquez Gómez, J. O., Cardoso Jiménez, D., Carreño Saucedo, L., & Bobadilla Beltrán, S. (2017). Gestión administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11). <https://doi.org/10.23913/ricea.v6i11.87>

Mission to provide services for the administrative and legal management of the company and for the financial management and public procurement of semad de la jeune loire [tender documents: T450677971]. (2020). MENA Report, Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/mission-provide-services-administrative-legal/docview/2344284799/se-2?accountid=37408>

Mitreva, E., Tashkova, S., & Gjorshevski, H. (2019). Optimization of business processes in a transport company in the republic of north macedonia. *TEM Journal*, 8(3), 879-887. doi: <http://dx.doi.org/10.18421/TEM83-27>

Montalvo, S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28372>

Montes de Oca Sánchez, G., & Pulla Ochoa, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0A>

- Morillo-Flores, J., Flores, L. S., Martínez, J. U., & Nomberto, E. M. (2020). Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE)*, 12(1), 503-511.
- Naranjo López, G., Núñez, G., Castillo, S. V., Rocío, A., Fernández, E., Miriam, N., Herrera López, I., Luis, J., Solis, M., & Marcelo, J. (2018). *UTA Universidad Técnica de Ambato Universidad Técnica de Ambato*. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28263%0Awww.uta.edu.ec>
- Natalisa, Diah, and Budiarto Subroto. "Effects of management commitment on service quality to increase customer satisfaction of domestic airlines in Indonesia." *Singapore Management Review*, vol. 25, no. 1, 2003, p. 85+. Gale Academic OneFile, link.gale.com/apps/doc/A98033334/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=6b9d1a00. Accessed 3 July 2021.
- Paccha, E. L. C., & Paccha, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil. *Alternativas*, 19(3), 55-65.
- Paripancca Herrera, E. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.
- Peters, T. J., & Waterman Jr, R. H. (2017). *En busca de la excelencia*. HarperCollins Espanol.
- Plasencia Alva, M. A. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016.
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Pearson educación.
- Sierra Méndez, G. A. (2020). *Planteamiento de un modelo de gestión organizacional en las empresas familiares, con el fin de contribuir a su paso a la siguiente*

generación (Master's thesis, Universidad EAN).

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio , satisfacción del cliente y lealtad del cliente : un estudio de caso de una empresa comercial en México The relationship between service quality , customer satisfaction , and customer loyalty : A case study of. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101.

Small business size standards: Professional, scientific and technical services; management of companies and enterprises; administrative and support and waste management and remediation services (2020). Washington: Federal Information & News Dispatch, LLC. Retrieved from <https://www.proquest.com/other-sources/small-business-size-standards-professional/docview/2460073527/se-2?accountid=37408>

Sosa, H., & Lenin, G. (2017). Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de registro civil de las ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el modelo SERVQUAL.

Torres Boza, M. D. C. (2017). Los procesos del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco periodo 2015.

Translated by ContentEngine, L. L. C. (2020, Jan 25). The frob creates an electronic headquarters for the administrative management of companies and citizens. CE Noticias Financieras Retrieved from <https://www.proquest.com/wire-feeds/frob-creates-electronic-headquarters/docview/2345458041/se-2?accountid=37408>

Trigoso Vela, R. R. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-Lima, 2019. Velarde Mamani, C. W., Medina Gutiérrez, D., De La Cruz Vargas, A. D., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>

Villacís, J. L. R. (2018). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL

CLIENTE: BINOMIO CLAVE EN AGENCIAS DE VIAJES EN ECUADOR. *Revista Memoralia*, (15).

Wu, Xiaozhu. "A Dynamic QoS Adjustment Enabled and Load-balancing-aware Service Composition Method for Multiple Requests." *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, vol. 15, no. 3, 2021, p. 891+. Gale Academic OneFile, link.gale.com/apps/doc/A663596012/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=c5f3fab6. Accessed 3 July 2021.

Zambrano, F., Berzosa, J., Romero, W., & Mora, N. (2020). Implementación de un modelo de Gestión para empresas textiles artesanales: Caso Almacenes Coronado. *593 digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 229-241. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.394>

Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA				
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Planeación	Beneficios	Conoce a detalle los beneficios que brinda la organización.	Likert: 5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Políticas	Al momento de presentarse un problema cuando compra el producto, la empresa le brinda soluciones inmediatas.	
		Desempeño	Según su experiencia de compra cómo calificaría su atención por parte de la compañía.	
	Organización	Gestión de pedidos	El proceso del sistema de gestión de pedidos es eficiente.	
		Funciones	Los representantes de la organización demuestran responsabilidad en su desempeño de atención.	
		Coordinación	Aprecia una adecuada coordinación entre los colaboradores y el gerente.	
	Dirección	Liderazgo	La empresa se preocupa por satisfacer sus necesidades.	
		Comunicación	El nivel de comunicación que ofrece el personal es beneficioso para su atención.	
		Clima laboral	Aprecia un clima laboral favorable que repercute en el buen desempeño para cumplir con sus expectativas en la atención brindada.	
	Control	Control de inventarios	La empresa cumple con satisfacer las demandas y requerimientos de su pedido.	
		Control de logística	La empresa brinda la entrega de sus productos, respetando los protocolos de bioseguridad.	
		Atención al usuario	Existe un libro de quejas y reclamos, que permite la mejora continua del producto y servicio que se le ofrece.	

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE				
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio al cliente	Ventaja competitiva	Ofertas	Las ofertas que se ofrecen es el adecuado.	Likert: 5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Costos de Productos	El producto que brinda la empresa debe de tener un costo accesible.	
		Calidad del servicio	La atención y el servicio brindado por la empresa es una buena experiencia de compra.	
	Productividad	Calidad del producto	El producto que ofrece la empresa es de calidad y cumple sus expectativas.	
		Competitividad	La mejora continua de los procesos es una ventaja competitiva de la empresa.	
		Capacidad	Los colaboradores deben contar con el conocimiento adecuado para brindar un producto de calidad en el mercado.	
	Satisfacción	Venta telefónica y redes sociales	La atención de venta por teléfono y/o WhatsApp, es una buena opción para realizar pedidos.	
		Empatía	El personal se preocupa en satisfacer sus necesidades, pregunta, recomienda, aconseja y cuida sus intereses.	
		Puntualidad	La empresa cumple con la entrega de pedidos en el tiempo establecido.	
	Fidelización	Confianza	La empresa genera confianza y seguridad al realizar su compra.	
		Captación de clientes	Los productos que ofrece la empresa, los recomendaría a familiares y amigos.	
		Hospitalidad	El personal que atiende genera una buena experiencia de compra.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

A continuación, estamos realizando una encuesta que contiene una serie de preguntas a fin de conocer su percepción con respecto a la gestión administrativa en el sector Textil de Carabayllo. Agradecemos nos conceda unos minutos de su tiempo.

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

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACION				
		5	4	3	2	1
1	Conoce a detalle los beneficios que brinda la organización.					
2	Al momento de presentarse un problema cuando compra el producto, la empresa le brinda soluciones inmediatas.					
3	Según su experiencia de compra cómo calificaría su atención por parte de la compañía.					
4	El proceso del sistema de gestión de pedidos es eficiente.					
5	Los representantes de la organización demuestran responsabilidad en su desempeño de atención.					
6	Aprecia una adecuada coordinación entre los colaboradores y el gerente.					
7	La empresa se preocupa por satisfacer sus necesidades.					
8	El nivel de comunicación que ofrece el personal es beneficioso para su atención.					
9	Aprecia un clima laboral favorable que repercute en el buen desempeño para cumplir con sus expectativas en la atención brindada.					
10	La empresa cumple con satisfacer las demandas y requerimientos de su pedido.					
11	La empresa brinda la entrega de sus productos, respetando los protocolos de bioseguridad.					
12	Existe un libro de quejas y reclamos, que permite la mejora continua del producto y servicio que se le ofrece.					

Gracias por su colaboración

ENCUESTA

A continuación, estamos realizando una encuesta que contiene una serie de preguntas a fin de conocer su percepción con respecto a la calidad de servicio al cliente en el sector Textil de Carabaylo. Agradecemos nos conceda unos minutos de su tiempo.

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

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Las ofertas que se ofrecen es el adecuado.					
2	El producto que brinda la empresa debe de tener un costo accesible.					
3	La atención y el servicio brindado por la empresa es una buena experiencia de compra.					
4	El producto que ofrece la empresa es de calidad y cumple sus expectativas.					
5	La mejora continua de los procesos es una ventaja competitiva de la empresa.					
6	Los colaboradores deben contar con el conocimiento adecuado para brindar un producto de calidad en el mercado.					
7	La atención de venta por teléfono y/o WhatsApp, es una buena opción para realizar pedidos.					
8	El personal se preocupa en satisfacer sus necesidades, pregunta, recomienda, aconseja y cuida sus intereses.					
9	La empresa cumple con la entrega de pedidos en el tiempo establecido.					
10	La empresa genera confianza y seguridad al realizar su compra.					
11	Los productos que ofrece la empresa, los recomendaría a familiares y amigos.					
12	El personal que atiende genera una buena experiencia de compra.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN EMPRESARIAL								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Conoce a detalle los beneficios que brinda la organización.	✓		✓		✓		
2	Al momento de presentarse un problema cuando compra el producto, la empresa le brinda soluciones inmediatas.	✓		✓		✓		
3	Según su experiencia de compra cómo calificaría su atención por parte de la compañía.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El proceso del sistema de gestión de pedidos es eficiente.	✓		✓		✓		
5	Los representantes de la organización demuestran responsabilidad en su desempeño de atención.	✓		✓		✓		
6	Aprecia una adecuada coordinación entre los colaboradores y el gerente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa se preocupa por satisfacer sus necesidades.	✓		✓		✓		
8	El nivel de comunicación que ofrece el personal es beneficioso para su atención.	✓		✓		✓		
9	Aprecia un clima laboral favorable que repercute en el buen desempeño para cumplir con sus expectativas en la atención brindada.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa cumple con satisfacer las demandas y requerimientos de su pedido.	✓		✓		✓		
11	La empresa brinda la entrega de sus productos, respetando los protocolos de bioseguridad.	✓		✓		✓		
12	Existe un libro de quejas y reclamos, que permite la mejora continua del producto y servicio que se le ofrece.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Ventaja competitiva							
1	Las ofertas que se ofrecen es el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El producto que brinda la empresa debe de tener un costo accesible.	✓		✓		✓		
3	La atención y el servicio brindado por la empresa es una buena experiencia de compra.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Productividad							
4	El producto que ofrece la empresa es de calidad y cumple sus expectativas.	✓		✓		✓		
5	La mejora continua de los procesos es una ventaja competitiva de la empresa.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores deben contar con el conocimiento adecuado para brindar un producto de calidad en el mercado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción							
7	La atención de venta por teléfono y/o WhatsApp, es una buena opción para realizar pedidos.	✓		✓		✓		
8	El personal se preocupa en satisfacer sus necesidades, pregunta, recomienda, aconseja y cuida sus intereses.	✓		✓		✓		
9	La empresa cumple con la entrega de pedidos en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Fidelización							
10	La empresa genera confianza y seguridad al realizar su compra.	✓		✓		✓		
11	Los productos que ofrece la empresa, los recomendaría a familiares y amigos.	✓		✓		✓		
12	El personal que atiende genera una buena experiencia de compra.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador; Dr. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Manrique Cespedes Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador; Dr. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira

DNI: 07586867

Especialidad del validador; Dra. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Consentimiento Informado



TEXTIMODA PERU S.A.C.

Lima 12 de abril de 2021

PERMISO DE LA EMPRESA TEXTIMODA PERÚ S.A.C

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo se le autoriza a las Srtas. Itamar Torres Copia con DNI. 47432406, y Blanca Soto Yauris con DNI.74505378 a realizar las investigaciones correspondientes con el fin de poder realizar su trabajo de Proyecto de Investigación titulado: Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,


.....
TEXTIMODA PERU S.A.C
RUC: 2060904400
TEXTIMODA PERU S.A.C

Anexo 5. Base de datos Excel

	GESTION ADMINISTRATIVA											CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE										
	PLANIFICACIÓN		ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL			VENTAJA COMPETITIVA			PRODUCTIVIDAD			SATISFACCIÓN			FIDELIZACIÓN	
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22
1	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
7	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	4	3
10	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5
11	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
12	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4
13	3	2	3	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
15	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
16	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	3	2	3	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
26	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	2	3	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
31	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
34	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5
37	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5
38	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5
41	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
42	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
43	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	3	2	3	5	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5
46	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
49	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3
50	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5

Anexo 6. Base de datos SPSS v25

*ENCUESTA DE TESIS - VARIABLES.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12
1	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	1	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3
10	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
11	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
13	3	2	3	4	4	2	4	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
15	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
16	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	2	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

Anexo 7. Estadística de Fiabilidad de las Variables

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad Variable 1

Alfa de Cron	N de elementos
Bach	
,745	8

Fuente: SPSS v25

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Variable 2

Alfa de Cron	N de elementos
Bach	
,773	7

Fuente: SPSS v25