



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en la
empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén
en el año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Zúñiga Montenegro, Fanny Elizabeth (ORCID: 0000-0002-3067-2284)

ASESOR:

Mg. Flores Bazán, María Inés (ORCID: 0000-0001-6912-0500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado especialmente a mis padres Gloria y Orlando (+), quienes me han inculcado ser perseverante, a pesar de las adversidades de la vida.

También dedico este estudio a mi hija Fernanda Massiel por ser la fuerza que me impulsa para seguir adelante en el día a día.

Finalmente, dedico este trabajo a mis hermanos por su apoyo incondicional y darme ánimo para cumplir mi objetivo.

La autora.

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios por regalarme la vida, sus bendiciones y por permitirme concluir este sueño.

También agradezco a mi asesor María Inés Flores Bazán por su apoyo y por compartirnos sus enseñanzas.

Finalmente quiero agradecer de manera especial a mi madre, por su confianza y por siempre estar allí, brindándome su apoyo incondicional.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Cantidad de colaboradores	12
Tabla 2 Cantidad de colaboradores a quienes se aplicará el cuestionario	13
Tabla 3 Alpha de Cronbach variable gestión administrativa	15
Tabla 4 Alpha de Cronbach variable calidad de atención al cliente	16
Tabla 5 Resumen de procesamiento de datos	16
Tabla 6 Distribución de frecuencia según la variable gestión administrativa.....	17
Tabla 7 Distribución de frecuencia según dimensión planeación.....	18
Tabla 8 Distribución de frecuencia según dimensión organización.....	19
Tabla 9 Distribución de frecuencia según dimensión dirección.....	20
Tabla 10 Distribución de frecuencia según dimensión control	21
Tabla 11 Distribución de frecuencia según la variable calidad de atención al cliente	22
Tabla 12 Distribución de frecuencia según dimensión accesibilidad.....	23
Tabla 13 Distribución de frecuencia según dimensión comunicación	24
Tabla 14 Distribución de frecuencia según dimensión capacidad del personal ...	25
Tabla 15 Distribución de frecuencia según dimensión cortesía, amabilidad	26
Tabla 16 Distribución de frecuencia según dimensión credibilidad	27
Tabla 17 Prueba de normalidad	28
Tabla 18 Escala para interpretar el nivel de correlación de Spearman	28
Tabla 19 Coeficiente de correlación y significación entre variables	29
Tabla 20 Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión planificación y calidad de atención al cliente	30
Tabla 21 Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión organización y calidad de atención al cliente	31
Tabla 22 Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión dirección y calidad de atención al cliente	32
Tabla 23 Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión control y calidad de atención al cliente	33

Índice de figuras

Figura 1 Variable Gestión administrativa	17
Figura 2 Distribución de frecuencia según la dimensión planeación.....	18
Figura 3 Distribución de frecuencia según la dimensión organización	19
Figura 4 Distribución de frecuencia según la dimensión dirección	20
Figura 5 Distribución de frecuencia según la dimensión control	21
Figura 6 Distribución de frecuencia según la la variable calidad de atención al cliente	22
Figura 7 Distribución de frecuencia según la dimensión accesibilidad	23
Figura 8 Distribución de frecuencia según la dimensión comunicación	24
Figura 9 Distribución de frecuencia según la dimensión capacidad del personal	25
Figura 10 Distribución de frecuencia según la dimensión cortesía, amabilidad ..	26
Figura 11 Distribución de frecuencia según la dimensión credibilidad	27

Resumen

La investigación tiene un fin de determinar el grado de relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C, en la ciudad de Jaén, en el año 2021. Para lo cual se realizó una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental y un enfoque cuantitativo de corte transversal, la población está representada por 128 cliente, de la cual se obtuvo como muestra a 58 clientes. Se ha utilizado como instrumento una encuesta, logrando que todos los clientes que representaban a la muestra pudieran responder las preguntas, utilizando un cuestionario virtual. Para realizar el procedimiento de comprobación de confiabilidad del instrumento se utilizó el programa SPSS v.25, empleando la técnica Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado que la encuesta aplicada es confiable en un 95%. El instrumento usado para medir la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente, fue el grado de relación entre ambas variables y acorde a las dimensiones. Los resultados mostraron que obtuvo un valor de ($RHO=0,793$), de ambas variables. Por lo cual se concluye que existe una relación altamente significativa de la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, calidad de atención al cliente.

Abstract

The purpose of the research is to determine the degree of relationship between Administrative Management and Quality of customer service in the company W&C San Juan Almacenes SAC, in the city of Jaén, in the year 2021. For which an investigation of applied type, with a non-experimental design and a quantitative cross-sectional approach, the population is represented by 128 clients, of which 58 clients were obtained as a sample. A survey has been used as an instrument, achieving that all the clients that represented the sample could answer the questions, using a virtual questionnaire. To carry out the instrument reliability verification procedure, the SPSS v.25 program was used, using Cronbach's Alpha technique, obtaining as a result that the applied survey is 95% reliable. The instrument used to measure the relationship between administrative management and customer service quality was the degree of relationship between both variables and according to the dimensions. The results showed that he obtained a value of ($RHO=0.793$) for both variables. Therefore, it is concluded that there is a highly significant relationship between Administrative Management and Quality of customer service.

Keywords: Administrative management, planning, customer service quality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, para que una empresa pueda tener éxito, es indispensable la gestión administrativa, pues en ella se puede ver reflejada la calidad de atención que se le brinde al cliente y de esta manera lograr satisfacerlo para que garantice y recomiende tanto nuestros productos, como a nuestra empresa.

A nivel internacional, según Peñaloza y Bernal (2018) en un artículo publicado, sostiene que en América Latina para las empresas no es primordial la atención que se ofrece al cliente, comparando con los Estados Unidos o Europa. Por ejemplo, en Colombia, en promedio el 95% de las compañías aceptan no saber qué es lo primordial para el cliente; el 54% categoriza el servicio al cliente como malo. El problema esencial de las empresas, es que la atención lo ven solo como un aspecto diferenciador de la competencia, y no como algo que los clientes solicitan y debe brindar para mantenerse en el mercado; además carecen de una adecuada estrategia para la atención. De acuerdo a los estudios internacionales el 40% de clientes prefieren realizar sus compras a través de mensajes de texto, pero la realidad indica que no todos disponen de estos medios, además recién se está empezando a utilizar las redes sociales y los call centers.

Regalado (2015) señala en el caso que un cliente tenga costumbre de percibir una buena atención, este se transforma en un “inspector”. Es decir, en una situación donde, tuviera que opinar y elegir, tendrá presente sus experiencias y realizará comparaciones con la que esté viviendo en ese instante. Asimismo, en muchas ocasiones el cliente pide un servicio, que pueda lograr sus expectativas, entonces; en este caso se logra evidenciar la comunicación y acción recíproca del consumidor y proveedor de la asistencia quien debería brindar una buena atención.

A escala local, la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., es una empresa mayorista, que ofrece productos de primera necesidad, para lo cual tiene un equipo de vendedores que visitan a sus clientes para sus pedidos, los mismos que posteriormente son entregados en sus locales comerciales, por lo que siempre existe la necesidad de realizar una gestión apropiada y atención de calidad para mantener identificado y fidelizado al cliente con la empresa, por esta razón la gestión administrativa a desarrollarse en dicha empresa es un factor importante que va a permitir mantener operatividad y rendimientos a la empresa.

Es fundamental para la empresa W & C San Juan almacenes S.A.C. mantener siempre personal activo e identificado con el negocio, que permita alcanzar los objetivos establecidos, mediante la atención apropiada al cliente desde la visita del vendedor hasta la atención de sus productos, el cual es constante por mantenerse en operatividad el negocio.

De acuerdo a las investigaciones se constata que la empresa posee limitaciones en el adiestramiento del personal, respecto a la atención que brindan sus vendedores a los clientes, por lo tanto, arriesga la continuidad de los clientes, además no existe un control apropiado de los alimentos, existe deficiencia en el almacenamiento y riesgos en el traslado de los productos, etc.

Como problema general planteamos ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén, en el año 2021?, por lo cual planteamos los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?, seguidamente ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021? del mismo modo ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?.y por último ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?.

Se justifica esta investigación de manera teórica porque ayuda a extender conocimientos teóricos que tengan coherencia con ambas variables para lograr aportar en futuras investigaciones, en manera metodológica porque nos va a permitir obtener e identificar las respuestas que nos brindarán los colaboradores para ser analizados y tener resultados finales que nos permita demostrar la solución del problema, de manera práctica porque al finalizar la investigación se establecerá nuevas estrategias que faciliten mejorar la atención de los clientes mediante fortalecimientos de gestión administrativa, con el propósito de poder perfeccionar las aptitudes de sus trabajadores.

De acuerdo al objetivo general se debe determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén, en el año 2021. Por este motivo los objetivos específicos son los siguientes: Determinar la relación entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021, también debemos determinar la relación entre la organización y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021, de igual manera determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021, finalmente determinar la relación entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Así mismo probaremos la correlación a través de las hipótesis. Como hipótesis general: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C, en la ciudad de Jaén en el año 2021; Como hipótesis específicas: Existe relación entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C, en la ciudad de Jaén en el año 2021; Existe relación entre la organización y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C, en la ciudad de Jaén en el año 2021; Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C, en la ciudad de Jaén en el año 2021; Existe relación entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C, en la ciudad de Jaén en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a las variables se han encontrado los siguientes antecedentes. Respecto a la primera variable Gestión administrativa, a nivel internacional, Citando a Fernández (2019) en Riobamba, provincia de Chimborazo presento su tesis, la misma que su población y muestra fue de 8 trabajadores del hotel y 96 huéspedes, llegando en resumen a la siguiente conclusión: los procesos administrativos son fundamentales para realizar las actividades del trabajo diariamente y satisfacer a los clientes. Asimismo, se tiene que la fidelidad de los clientes es alta. Concluyendo que la gestión administrativa agiliza los procesos eficientemente y con ella se logra brindar un buen servicio al cliente. Se logro hacer sentir satisfechos a los clientes utilizando el modelo Servqual es por ello que el Hotel está clasificado como uno de los principales de la Ciudad de Riobamba.

Asimismo, Cabanillas y Vásquez (2020) en su estudio “Gestión administrativa y la calidad de servicio”, que fue aplicada en los trabajadores del Banco Pichincha de Comas, cuyo fin fue definir la relación de ambas variables, llegando a concluir que la ordenación directiva está vinculada considerablemente en categoría de asistencia.

Para Trigos (2021) “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio”, aplicada en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuyo fin fue determinación de vinculación de ambas variables. Fue aplicada a 132 personas; obteniendo como resultado, que el 67% se encuentran insatisfechos de la atención brindada por dicha entidad, mientras que la gestión administrativa se halla en un grado corriente. Concluyendo que si hay una vinculación considerable de ambas variables.

Por otro lado, de la segunda variable Calidad de Atención al cliente, a nivel nacional Yépez (2017) nos da a conocer como incide “Gestión administrativa en la complacencia a los consumidores”, aplicada a 10 empleados y 50 clientes, llegando a concluir, que existe gran cantidad de clientes y empleados que desconocen cómo se maneja la administración de dicha cooperativa de taxis Divino Niño, es por ello que en la atención existen bastante incomodidad en los clientes. Finalmente se concluye que los empleados desconocen la importancia de satisfacer a sus clientes y los aspectos que en este no se dan a notar al momento de adquirir un servicio satisfactorio”.

Citando a Ramírez et al. (2017) realizaron una investigación en la “Industrias la Fortaleza”, de la ciudad de Riobamba – Ecuador; se puede evidenciar que esta empresa tenía varias complicaciones de orden administrativo que son ocasionados por el Gerente y la totalidad de sus empleados, provocando deficiencia en la atención que se brinda a sus consumidores, llegando a obtener resultados económicos desfavorables. Esta empresa no contaba con un plan estratégico; no existía un reglamento interno que pueda regular el actuar del personal; el trato de la autoridad hacia sus trabajadores era muy autoritario; produciendo daños en los materiales, en los equipos, pésima atención y desorden general. Por lo cual, para poder dar una solución se buscó estrategias para poder realizar y obtener un convenio, con la finalidad de poder obtener un plan de negocios, capacitación y transferencia de Tecnología; logrando la empresa diversos cambios, sobre todo en las autoridades y trabajadores.

Para Roque (2017) en su investigación, la cual fue aplicada en la empresa MYPE, la misma que su fin fue realizar una planificación en gestión administrativa y lograr un buen servicio al cliente. Su población fueron 291,777 ciudadanos y su muestra fue 196 clientes y 03 trabajadores; finalmente obteniendo como conclusión: En cuanto a la gestión administrativa el 64% de sus colaboradores afirman que se encuentra en un nivel medio. Respecto a la calidad, el 53% de los consumidores manifiestan que en la empresa si se ofrece un buen servicio.

De acuerdo con Ocampos y Valencia (2017) en su indagación “Gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario”, aplicada en Essalud; el cual estableció la correlación entre ambas variables. Llegando a conclusión, teniendo en cuenta la opinión de los trabajadores hay vinculación medida en las dos fluctuantes. Contemplando las dimensiones variables independiente, observamos que hay correlación inmediata moderada con la variable dependiente.

Finalmente, a nivel local, Valverde y Zapata (2018) realizaron la tesis denominada “ambas variables”, aplicada a empleados, con finalidad en averiguar coherencia en los sistemas de control y la labor administrativa. Su población y muestra fue de 40 empleados, la misma que en resumen llegó a la siguiente conclusión: Se permitió tener conocimiento del 100% de los trabajadores quienes se encuentran dentro de la jerarquía baja; pudiendo evidenciar un problema

existente en la gestión administrativa. Obteniendo como resultado el 100% de los empleados se encontraban dentro de la jerarquía baja; asimismo se tuvo como resultado que los empleadores en la institución se encuentran dentro de la jerarquía alta, que conlleva a una situación crítica en dicho nosocomio. Por último, la conexión entre ambas variables es baja, señalando que, al mejorar el nivel de gestión administrativa, se lograra brindar atención satisfactoria.

Así mismo se citó las Teorías que sustentan la investigación, para la variable Gestión Administrativa: Según Chiavenato (2017) nos da a conocer la Teoría científica de la administración, la cual fue desarrollada por Frederick Winslow Taylor, quien indaga las actividades que se van a realizar o serán efectuadas, con eficacia y en su debido tiempo, la importancia de esta teoría es la mayor productividad, prescindiendo el trabajo del ser humano y añadiendo la producción de las máquinas. Teoría que se centra en el estudio de la organización, asimismo los aportes de esta teoría, son importantes ya que busca dar empleo a personas que cumplan con el perfil recomendado. Para nuestra investigación aporta métodos que ayudan a analizar los distintos criterios que existen para dividir el trabajo empresarial de acuerdo al talento del trabajador y poder distinguir los problemas que puedan afectar la planificación de la empresa.

Asimismo, Chiavenato (2017) nos da a conocer la Teoría clásica de la administración, elaborada por Henry Fayol, es importante porque define cada periodo del proceso administrativo, del mismo modo nos muestra las seis funciones administrativas: comerciales, de seguridad, financieras, contables, técnicas y administrativas y los catorce principios universales de la administración. En esta indagación contribuye en definir las magnitudes de nuestra fluctuante Gestión administrativa.

También, Chiavenato (2017) hace mención a George Elton Mayo, quien con el propósito de perfeccionar la producción, asimismo lograr una buena relación entre los empleados en una empresa u organización crea Teoría de las relaciones humanas, esta teoría surge en finalidad para contrarrestar la fuerte tendencia en la deshumanización, con la intención de valorar las labores realizadas por el ser humano, logrando reconocer las metas que se quiere obtener y finalmente poder hacer mención que no solo se trabaja por interés a ser remunerado, sino por conseguir la meta que nos hemos trazado como empresa. Su aporte de esta teoría

en nuestra investigación es de gran importancia, nos da a conocer el valor que tiene el trabajo del ser humano en una empresa para poder lograr los objetivos planificados.

Del mismo modo para la segunda variable, citó estas siguientes teorías: Según Rodríguez (2020) nos da a conocer la Teoría del control total de calidad, desarrollada por Armand Feigenbaum, quien para poder obtener buena condición en productos y lograr el beneplácito de los consumidores, contempló sus principios esenciales que consistían en brindar un eficaz producto, el cual puede ser similar a la producción ofrecida en el mercado, pero con alta calidad, porque la esencia de un producto es punto clave para el éxito y superación de una empresa. Esta teoría también es importante porque nos va ayudar a definir cada criterio para lograr obtener un buen producto, considerando la opinión del cliente, por otro lado, lograr hacer que el personal de dicha empresa realice sus funciones de manera agrupada, obteniendo una buena relación e interacción con cada uno de los integrantes, sin presumir el rango que cada uno tenga dentro de la empresa. Esta teoría aporta a nuestra investigación criterios específicos para poder involucrar a todos los trabajadores y lograr que se brinde mejor condición de asistencia al consumidor de la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C.

Asimismo, Rodríguez (2020) nos da a conocer la Teoría de Joseph Muran, En esta teoría se analizan cinco puntos para lograr la mayor calidad en el producto o servicio: teniendo en cuenta que riesgo puede causar brindar una mala calidad, condicionar el producto de acuerdo a su uso, lograr acoplarse al tipo de calidad determinados con anticipación, ser constantes para lograr mejorar y valorar la calidad. Es importante porque se da con el propósito de obtener producto con mayor categoría o asistencia. Esta teoría aporta cuatro pasos a nuestra investigación que ayudaran a los trabajadores a darse cuenta por qué deben esforzarse en brindar un buen servicio, tener buena comunicación con los clientes, corregir cualquier error cometido para seguir avanzando y lograr ser fiel a la clientela y así poder perfeccionar la calidad atención que brinda la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C.

Del mismo modo Rodríguez (2020) nos da a conocer la Teoría de la Trilogía de Juran, desarrollada por Joseph Moses Juran, quien para conseguir brindar una buena calidad creo tres pasos, los cuales consisten en saber planificar, saber

supervisar y lograr identificar los errores para poder mejorar. Esta teoría es importante ya que nos brinda los criterios para poder lograr perfeccionar la atención que brinda una empresa u organización, será utilizada en nuestra investigación porque nos propone los cuatro procesos o etapas que permiten conseguir mejor condición de servicio en la organización.

En cuanto la conceptualización de la primera variable gestión administrativa, Caldas et al. (2020) sostienen que la gestión administrativa es un instrumento que toda empresa necesita en su funcionamiento diario para poder llevar a cabo una serie de procesos que reflejen su objetivo que han de cumplir (P.242).

Según Mendoza (2017) es el principal instrumento para el crecimiento de las empresas, se debe tener en cuenta las fases del proceso administrativo y así poder lograr las metas trazadas en la empresa (p.50).

Asimismo, en cuanto a sus dimensiones, Guerrero y Galindo (2020) definen a la planeación, como el grupo de estrategias utilizadas a finalidad de acertar un fin, en cuanto a la organización, Guerrero y Galindo (2020) afirman que es un sistema utilizado para que las personas con diversos roles puedan relacionarse y lograr fijar sus obligaciones para lograr alcanzar sus metas, asimismo Guerrero y Galindo, (2020), sostiene que la dirección es el fundamento de la administración para lograr la ejecución de todo lo planificado, y se supervisa de manera permanente para que se cumpla adecuadamente todas lo contemplado o planificado, finalmente Guerrero y Galindo, (2020), afirma que el control es un sistema que comprende los datos e informes relativos al funcionamiento de las actividades contempladas en la organización.

Por otro lado, con respecto en la conceptualización de la variable calidad de atención al cliente, Mateos (2019) lo define como el conjunto de habilidades, recursos para satisfacer sus expectativas del cliente.

Según Ariza y Ariza (2020) es el conjunto de acciones por el cual la entidad que presta un servicio debería brindar a sus clientes actuales o potenciales, antes, durante y después de la compra del producto cuya finalidad es obtener un buen nivel de satisfacción (p.152), en cuanto a sus dimensiones Sáenz (2018), afirma que, a la accesibilidad, es la facilidad para obtener el servicio que brinda dicha empresa. El cliente siente una mayor vinculación y refuerza sus lazos de identificación con la empresa, asimismo Mateos (2019) sostiene que la

comunicación: Es la interacción entre el empleado de la empresa y el usuario, donde los términos que usen los empleados de dicha empresa deben ser fáciles de comprender por el consumidor. Esencialmente la información brindada debe detallar en cuanto a las emisiones otorgadas por la empresa al momento que el cliente realiza el pago”, en cuanto a la capacidad del personal, Neira (2018) expresa que el personal de la empresa debe ser, hábil, y contar con los conocimientos necesarios sobre las funciones que realizara en ella, del mismo modo Mateos (2019) en cuanto a la cortesía y la amabilidad, el empleado debe de ser cortés, amable, respetuoso y atento, finalmente Sotillo, “en cuanto a la credibilidad considera que la entidad y el personal deberían ser leales” (Sotillo, 2021,p.49).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Con relación al tipo de indagación aplicada, porque fundamenta en teorías existentes y se consolida su aplicación para dar solución a los problemas hallados y ser útil para la sociedad (Rus, 2020). De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “la investigación aplicada, permite solucionar problemas reales” (p.140).

El nivel de nuestra investigación es Descriptivo se pretende recopilar información agrupada de las fluctuantes que son apropiadas en exponer con exactitud las magnitudes en una situación, así mismo es correlativo ya que buscamos conocer la relación que exista en ambas variables (Ñaupas et al., 2018).

Diseño de investigación:

En la actual indagación utilizaremos el diseño no experimental, puesto que los fenómenos podrán ser observados en su contexto original, sin manipular. Es de corte transversal puesto a que se recogió información en plazo establecido (Ñaupas et. al., 2018).

Enfoque de investigación:

Utilizaremos el **enfoque cuantitativo**, nos permitirá medir con precisión las variables con el fin de presentar propuestas puntuales y hacer recomendaciones específicas las cuales van a servir para dar solución al problema (Ñaupas et. al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Según Quiroa (2020) es el principal instrumento para el crecimiento de las empresas, se debe tener en cuenta en cuenta las fases del proceso administrativo y así poder lograr las metas trazadas en la empresa.

Dimensiones:

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Indicadores:

- Definir metas.
- Estrategias.
- Planes integrales.
- Orden del trabajo.
- Distribución del trabajo.
- Asignación de autoridad.
- Organización en marcha.
- Realización de tareas.
- Canal de comunicaciones.
- Supervisión de actividades.
- Corrección de desviación.
- Logro de objetivos.

Variable 2: Gestión administrativa

Según Mateos (2019), son las habilidades, recursos para satisfacer sus expectativas del cliente. (p.20).

Dimensiones:

- La accesibilidad.
- La comunicación.
- La capacidad del personal.
- Cortesía, amabilidad.
- Credibilidad.

Indicadores:

- Servicio de fácil acceso.
- Servicio oportuno.

- Precisión en el servicio.
- Comunicación apropiada.
- Personal con habilidades.
- Personal con conocimientos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Sampieri y Mendoza (2018), son las situaciones o casos que encajan con establecidas peculiaridades establecidas (p.206). La población objeto de investigación está integrada por 123 clientes de la organización W & C San Juan Almacenes S.A.C., del año 2021.

Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión:**
 - Clientes con un total de 3 meses a más de permanencia.
- **Criterios de exclusión:**
 - Clientes repetitivos que realizan sus pedidos varias veces en el transcurso del mes.

Tabla 1

Población

Colaboradores	Cantidad
Clientes	123

Muestra

Está compuesta por 58 clientes. Como refieren Sampieri y Mendoza (2018) es una parte de la población de donde se recolectan los datos.

Tabla 2

Cantidad de colaboradores a quienes se aplicará el cuestionario

Tiempo	Cantidad
03 meses a 5 meses de permanencia	14
06 meses a 11 meses de permanencia	23
12 meses a más	21
Total	58

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Es encuesta. Según Ñaupas et al. (2018) definen la encuesta como “La técnica utilizada para adquirir datos sobre un conjunto de personas o en relación a algún asunto o tema” (p.133).

Instrumentos de recolección de datos

Está constituido por 01 cuestionario que contiene 22 interrogantes correspondientes a las 02 variables en investigación. La validación del instrumento se realizará por medio de la opinión de especialistas, aplicando el formato establecido por la Universidad Privada César Vallejo, la misma que se ejecutará por 03 expertos en investigación.

3.5. Procedimientos

Se realizó la elaboración de un formulario en Google Forms, luego se compartió el link, para poder acceder al cuestionario elaborado, el cual permitió recopilar los datos, de acuerdo a la valoración y selección de las escalas y niveles que se planteó. Luego se descargó los resultados para almacenarlos y finalmente obtener resultados conforme a las fluctuantes.

3.6. Método de análisis de datos

Utilizaremos lo siguiente: Elaboración de un formulario en Google Forms.

Cuadro o tablas estadísticas. - Permitirá organizar los resultados que se obtendrán de los cuadros estadísticos.

Gráficos estadísticos. - Permitirá organizar los resultados que se obtendrá de los gráficos estadísticos. Para el procesado de información emplearemos el software Word, Excel y el programa SPSS v. 25 de las resultantes recogidas. Como instrumento de indagación se utilizará el cuestionario.

3.7. Aspectos éticos

Se ha logrado cumplir con las normativas fundamentales de la ética en la indagación, entre ellos la normativa de benevolencia, asimismo se proporcionó conocimiento a los participantes para que con comprensión determinaran participar en esta indagación; normativas de justicia y el de privacidad porque sus datos personales no han sido divulgados con otros individuos, si no abordado meramente por la indagadora, tal como precisa el cuestionario utilizado para poder obtener la información.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados:

Se presentan los resultados descriptivos a lo largo de este capítulo, con la finalidad de poder detallar los resultados logrados por las variables, para después ejecutar el análisis estadístico y poder relacionar las variables.

Confiabilidad del instrumento:

Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Cliente:

Para el procedimiento de comprobación del instrumento se empleará el programa estadista SPSS v. 25 y emplearemos la técnica Alfa de Cronbach para establecer la fiabilidad de fluctuantes. La herramienta a comprobar comprende en 22 ítems, una muestra de 58 individuos. Es necesario mencionar que el índice de fiabilidad de la encuesta es 95%.

Resultados de la Variable 1:

Tabla 3

Alpha de Cronbach variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de cronbach basada		
Alfa de cronbach	en elementos estandarizados	N° de elementos
,944	,945	12

Conforme a lo obtenido del sistema de software estadístico SPSS V25, utilizando el A.C. se ha logrado conseguir el índice de fiabilidad para la primera fluctuante, con un número de 12 elementos, es decir con un total de 12 preguntas y un nivel de confiabilidad de 0,944, que equivale al 94,4%, lo que demuestra la confiabilidad de los datos que contiene el cuestionario.

Resultados de la Variable 2:

Tabla 4

Alfa de Cronbach variable calidad de atención al cliente

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de cronbach basada		
Alfa de Cronbach	en elementos estandarizados	N° de elementos
,965	,966	10

De acuerdo a las resultantes recogidas del sistema de software estadista SPSS v. 25, utilizando el Alfa de Cronbach se ha logrado conseguir el índice de fiabilidad para la segunda fluctuante, con un número de 10 elementos, es decir con un total de 10 preguntas y un nivel de confiabilidad de 0,965, que equivale al 96,5%, lo que demuestra la fiabilidad de la información que incluye el cuestionario.

Resumen del procesamiento de datos:

De acuerdo a los resultados de las dos variables del cuestionario se incorporó los datos al paquete estadístico obteniendo como resultado 58 casos válidos y ningún caso excluido, de tal modo se puede afirmar que todos nuestros encuestados llenaron de manera oportuna y correcta la encuesta.

Tabla 5

Resumen de procesamiento de los datos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	58	100,0

Tablas de frecuencia:

Variable: Gestión Administrativa:

Tabla 6

Distribución de frecuencia según la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	1	1,7
	Regular	37	63,8
	Bastante	14	24,1
	Mucho	6	10,3
	Total	58	100,0

Figura 1

Variable gestión administrativa



En la tabla 6 y figura1 se presenta la frecuencia según la variable Gestión Administrativa del cual se obtuvo como resultado que un 1,72% que representan a 1 cliente de la empresa perciben que existe poca Gestión Administrativa en la organización, 63,79% que representa a 37 clientes de la empresa perciben que existe regular Gestión Administrativa en la organización, mientras que el 24,14% que representa a 14 clientes de la empresa perciben que existe bastante Gestión Administrativa en la organización y 10,34% que representa a 6 clientes de la empresa perciben que existe mucha Gestión Administrativa en la organización.

Dimensiones de la variable gestión administrativa

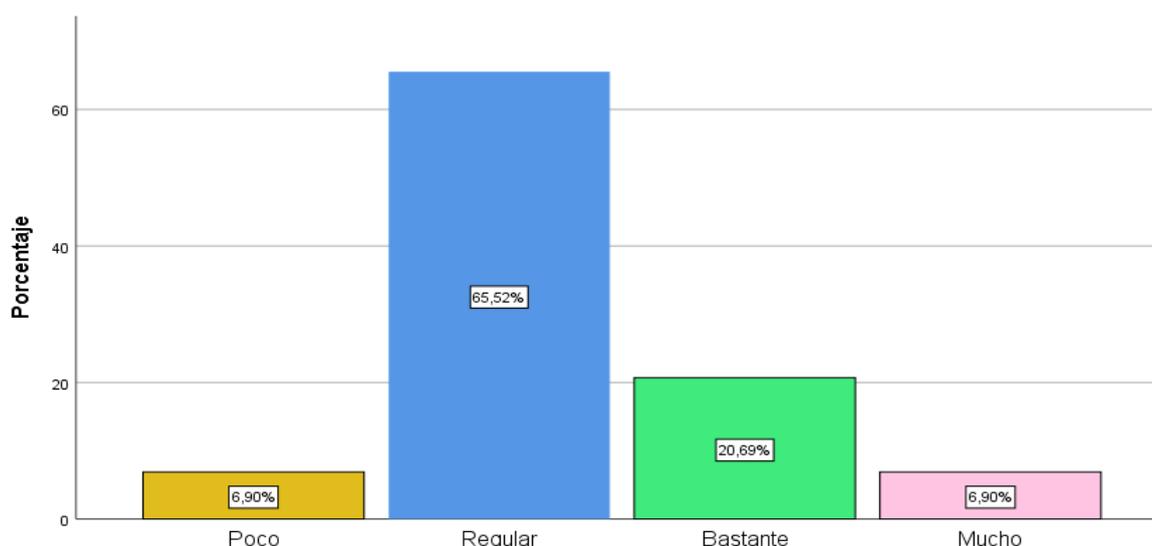
Tabla 7

Distribución de frecuencia según dimensión planeación

		Frecuencia	porcentaje
Válido	Poco	4	6,9
	Regular	38	65,5
	Bastante	12	20,7
	Mucho	4	6,9
	Total	58	100,0

Figura 2

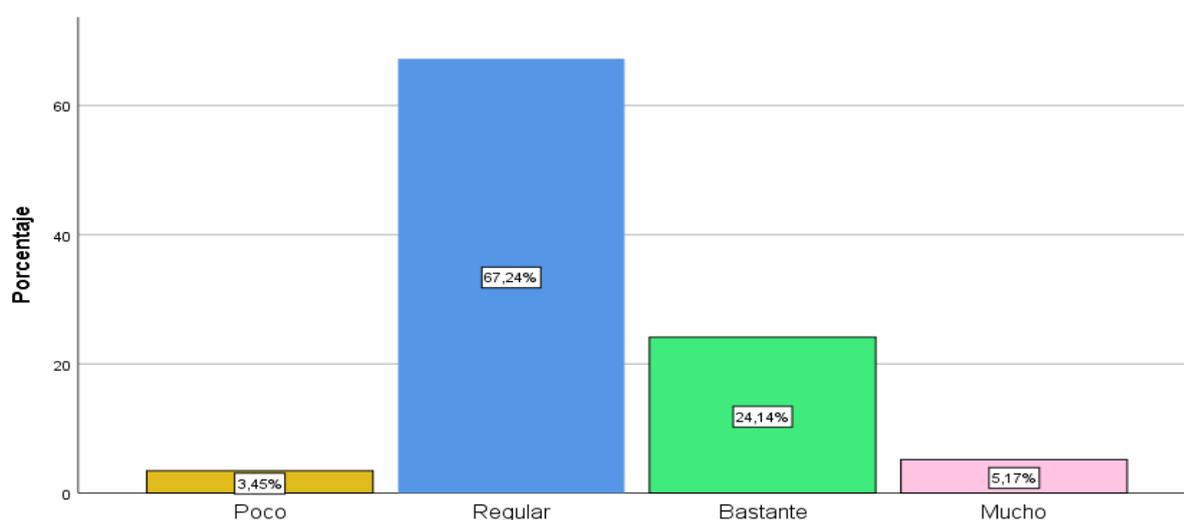
Distribución de frecuencia según dimensión planeación



En la tabla 7 y figura 2 se presenta la frecuencia según magnitud planeación donde se obtuvo como resultado que el 6,9% que representa a 4 clientes de la empresa perciben que existe poca planeación en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 65,5% que representa a 38 clientes perciben que existe regular planeación en la organización, mientras que 20,7% que representa a 12 clientes perciben que existe bastante planeación en la organización y finalmente el 6,9% que representa a 4 clientes perciben que existe mucha planeación en la organización.

Tabla 8*Distribución de frecuencia según la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	2	3,4
	Regular	39	67,2
	Bastante	14	24,1
	Mucho	3	5,2
	Total	58	100,0

Figura 3*Distribución de frecuencias según la dimensión organización*

En la tabla 8 y figura 3 se presenta la frecuencia según la dimensión organización del cual se obtuvo como resultado que el 3,4% que representa a 2 cliente de la empresa perciben que existe poca organización en la organización, el 67,2% que representa a 39 clientes perciben que existe regular organización en la organización, mientras que 24,1% que representa a 14 clientes perciben que existe bastante organización en la organización y finalmente 5,2% que representa a 3 clientes perciben que existe mucha organización en la organización.

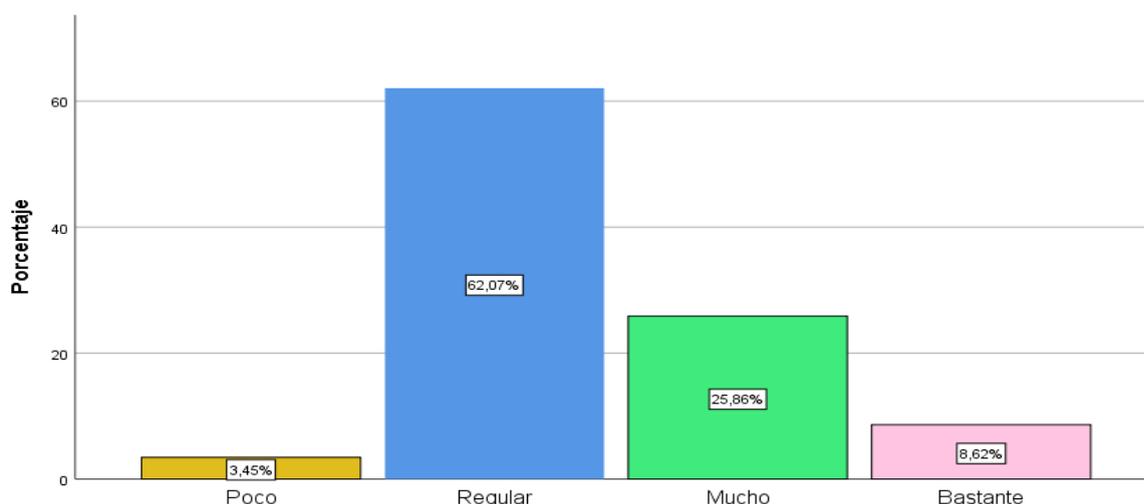
Tabla 9

Distribución de frecuencia según la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	2	3,4
	Regular	36	62,1
	Bastante	15	25,9
	Mucho	5	8,6
	Total	58	100,0

Figura 4

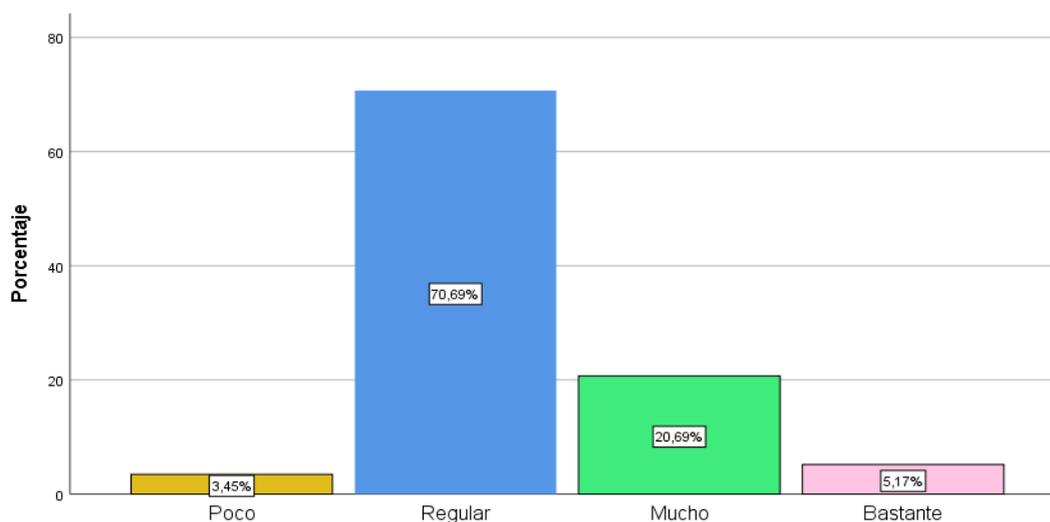
Distribución de frecuencia según dimensión dirección



En la tabla 9 y figura 4 se presenta la frecuencia según dimensión dirección del cual se obtuvo como resultado que el 3,4% que representa a 2 clientes de la empresa perciben que existe poca dirección en la organización 62,1% que representa a 36 clientes de la empresa perciben que existe regular dirección en la organización, el 25,9% que representa a 15 clientes perciben que existe bastante dirección en la organización, y finalmente 8,6% que representa a 5 clientes perciben que existe mucha dirección en la organización.

Tabla 10*Distribución de frecuencia según la dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	2	3,4
	Regular	41	70,7
	Bastante	12	20,7
	Mucho	3	5,2
	Total	58	100,0

Figura 5*Distribución de frecuencia según dimensión control*

En la tabla 10 y figura 5 se presenta la frecuencia según la dimensión control del cual se obtuvo como resultado que el 3,4% que representa a 2 clientes de la empresa perciben que existe poca dirección en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 70,7% que representa a 41 clientes perciben que existe regular control en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., mientras que 20,7% que representa a 12 clientes de la empresa perciben que existe bastante control en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., finalmente 5,2% que representa a 3 clientes perciben que existe mucho control en la organización.

Variable: calidad de atención al cliente:

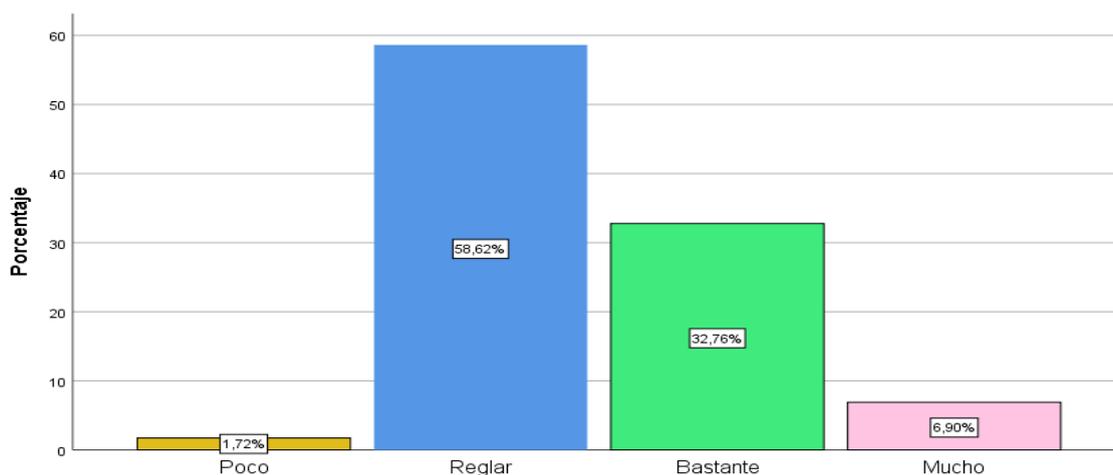
Tabla 11

Distribución de frecuencia según la variable calidad de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	1	1,7
	Regular	34	58,6
	Bastante	19	32,8
	Mucho	4	6,9
	Total	58	100,0

Figura 6

Distribución de frecuencia según la variable calidad de atención al cliente



En la tabla 11 y figura 6 se presenta la frecuencia según la segunda variable donde se obtuvo como resultado que el 1,7% que representa a 1 cliente de la empresa perciben que existe poca calidad de atención al cliente en la organización, el 58,6% que representa a 34 clientes perciben que existe regular en la organización, 32,8% que representa a 19 clientes de la empresa perciben que existe bastante calidad en la organización San Juan Almacenes S.A.C., mientras que 6,9% que representa a 4 clientes de la empresa perciben que existe bastante calidad de asistencia al consumidor en la organización.

Dimensiones de la variable calidad de atención al cliente

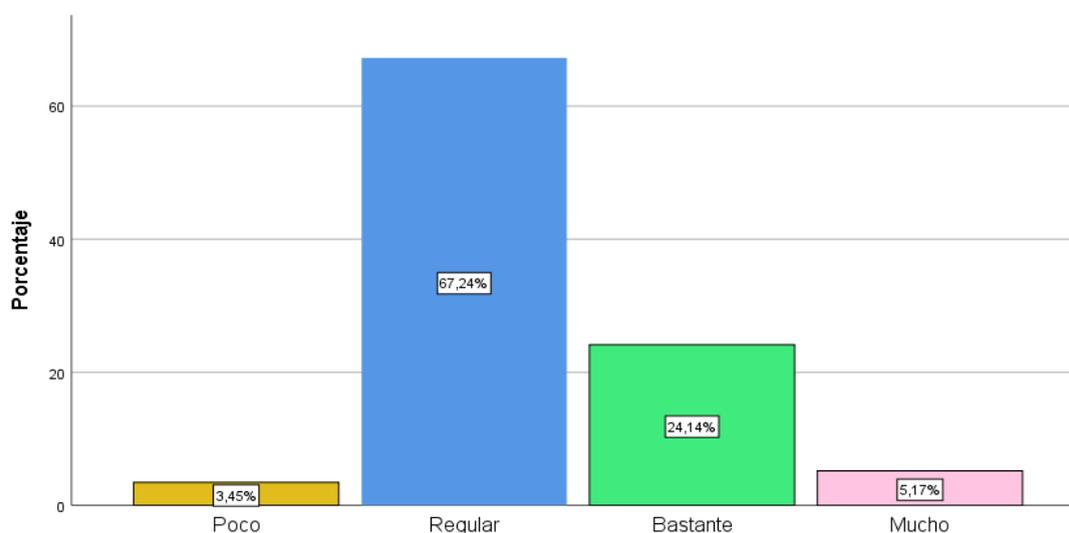
Tabla 12

Distribución de frecuencia según la dimensión accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	2	3,4
	Regular	39	67,2
	Bastante	14	24,1
	Mucho	3	5,2
	Total	58	100,0

Figura 7

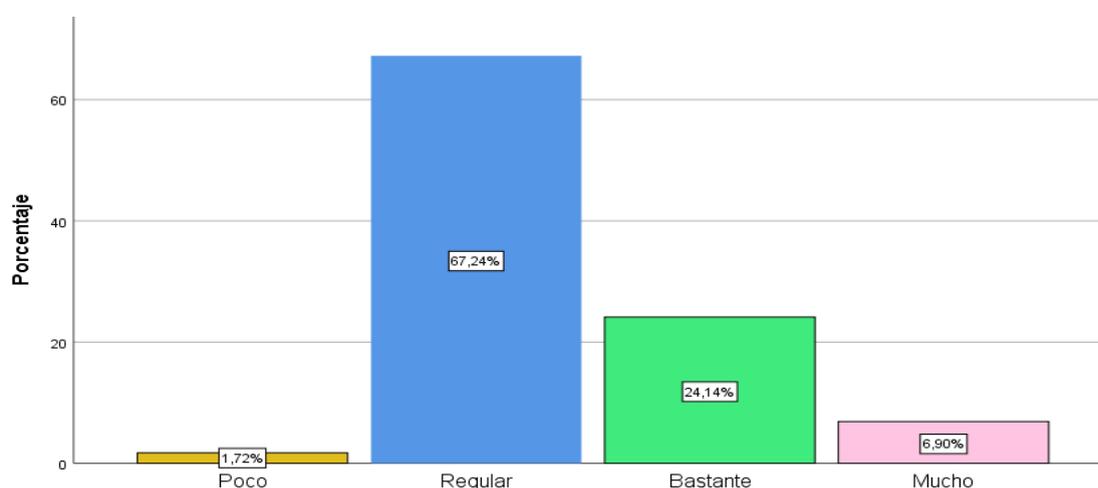
Distribución de frecuencia según la dimensión accesibilidad



En la tabla 12 y figura 7 se presenta la frecuencia según dimensión accesibilidad donde se obtuvo como resultado que el 3,4% que representa a 2 clientes de la empresa perciben que existe regular accesibilidad en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 24,1% que representa a 14 clientes perciben que existe bastante accesibilidad en la organización, mientras que el 5,2% que representa a 3 clientes de la empresa perciben que existe mucha accesibilidad en la organización.

Tabla 13*Distribución de frecuencia según la dimensión comunicación*

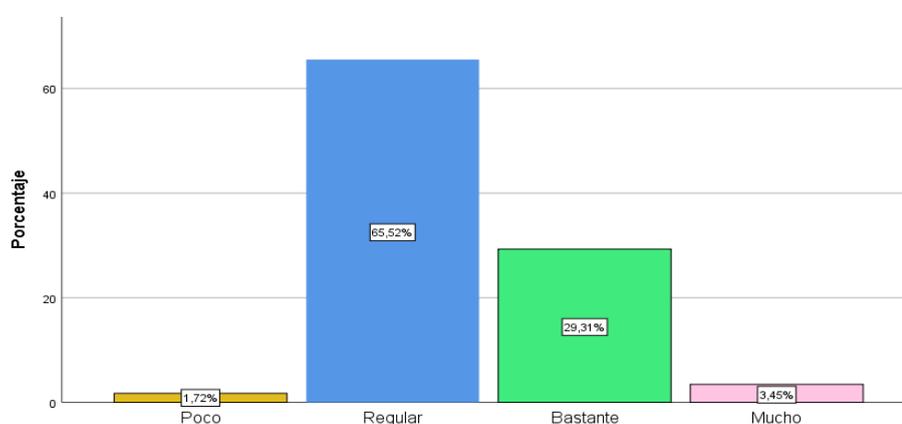
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	1	1,7
	Regular	39	67,2
	Bastante	14	24,1
	Mucho	4	6,9
	Total	58	100,0

Figura 8*Distribución de frecuencia según la dimensión comunicación*

En la tabla 13 y figura 8 se presenta frecuencia según la dimensión comunicación donde se obtuvo como resultado que el 1,7% que representa a 1 cliente de la empresa perciben que existe poca comunicación en la organización, el 67,2% que representa a 39 clientes de la empresa perciben que existe regular comunicación en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 24,1% que representa a 14 clientes perciben que existe bastante comunicación en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., mientras que 6,9% que representa a 4 clientes de la empresa perciben que existe mucha comunicación en la organización.

Tabla 14*Distribución de frecuencia según la dimensión capacidad del personal*

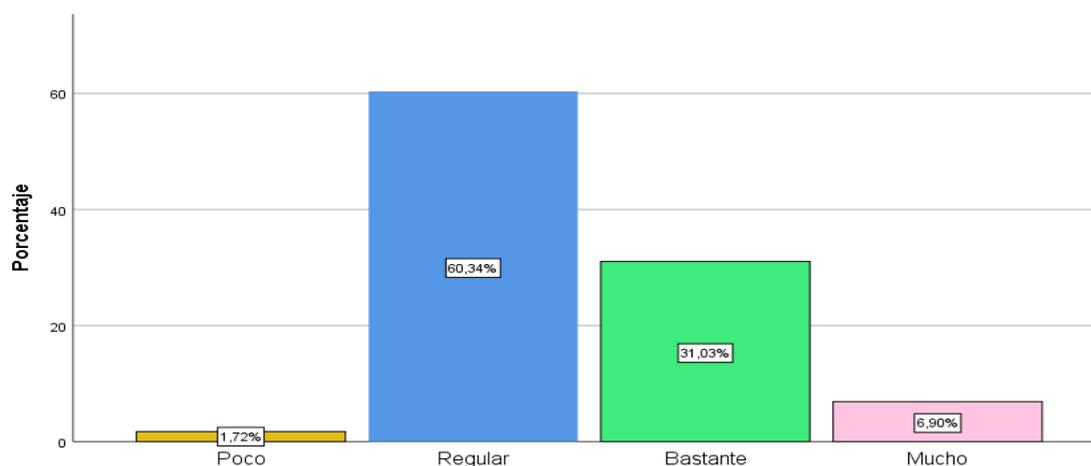
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	1	1,7
	Regular	38	65,2
	Bastante	17	29,3
	Mucho	2	3,4
	Total	58	100,0

Figura 9*Distribución de frecuencia según la dimensión capacidad del personal*

En la tabla 14 y figura 9 se presenta según la magnitud la capacidad del personal del cual se obtuvo como resultado que el 1,7% que representa a 1 cliente de la empresa percibe que existe poca capacidad del personal en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 65,5% que representa a 38 clientes de la empresa perciben que existe regular capacidad del personal en la organización, el 29,3% que representa a 17 clientes perciben que existe bastante capacidad del personal en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., mientras 3,4% que representa a 2 clientes de la empresa perciben que existe mucha capacidad del personal en la empresa W&C San Juan Almacenes.S.A.C.

Tabla 15*Distribución de frecuencia según la dimensión cortesía, amabilidad*

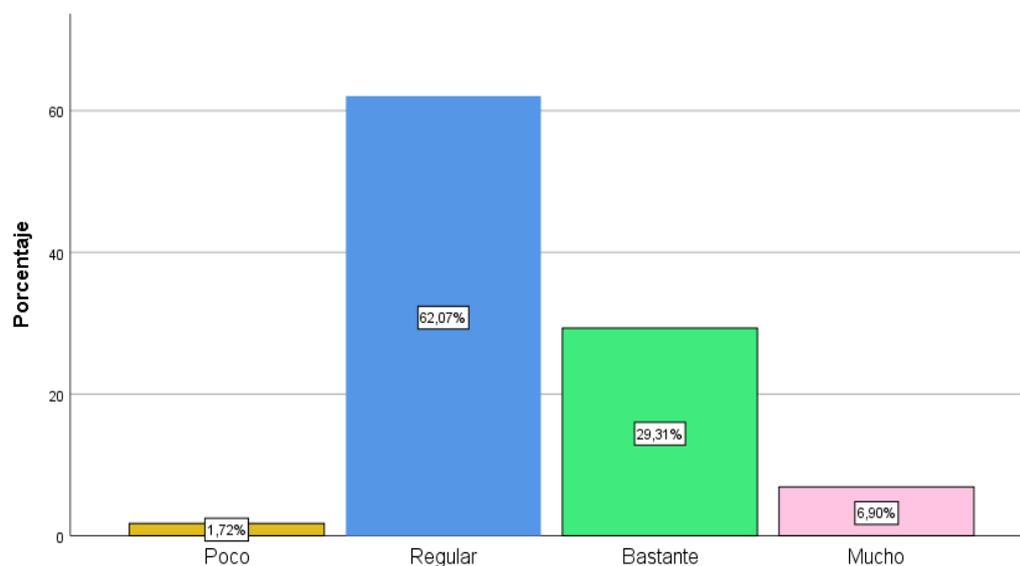
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	1	1,7
	Regular	35	60,3
	Bastante	18	31,1
	Mucho	4	6,9
	Total	58	100,0

Figura 10*Distribución de frecuencia según dimensión cortesía, amabilidad*

En la tabla 15 y figura10 presenta frecuencia según la magnitud cortesía y amabilidad del cual se obtuvo como resultado que el 1,7% que representa a 1 cliente de la empresa perciben que existe poca cortesía y amabilidad en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 60,3% que representa a 35 clientes perciben que existe regular cortesía, y amabilidad en la organización, 31% que representa a 18 clientes de la empresa perciben que existe bastante cortesía y amabilidad en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., mientras 6,9% que representa a 4 clientes de la empresa perciben que existe mucha cortesía y amabilidad en la organización.

Tabla 16*Distribución de frecuencia según la dimensión credibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	1	1,7
	Regular	36	62,2
	Bastante	17	29,3
	Mucho	4	6,9
	Total	58	100,0

Figura 11*Distribución de frecuencia según dimensión credibilidad*

En la tabla 16 y figura 11 se presenta la frecuencia según dimensión credibilidad donde se obtuvo como resultado que el 1,7% que representa a 1 cliente de la empresa perciben que existe poca credibilidad en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 62,1% que representa a 36 clientes de la empresa perciben que existe regular credibilidad en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., 29,3% que representa a 17 clientes perciben que existe bastante credibilidad en la organización W&C San Juan Almacenes S.A.C., mientras 6,9% que representa a 4 clientes de la empresa perciben que existe mucha credibilidad en la organización W&C San Juan Almacenes.S.A.C.

Análisis de Normalidad

Hipótesis nula: Las variables Gestión Administrativa y Calidad de atención al cliente siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna: Las variables Gestión Administrativa y Calidad de atención al cliente no siguen una distribución normal.

Regla de decisión:

P valor < 0.05 = Rechaza Ho

P valor > 0.05 = No se rechaza Ho

Tabla 17

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	sig
V1	,300	58	,000
V2	,299	58	,000

En la tabla 17, se muestra la prueba de normalidad de las fluctuantes, donde observamos que el valor de probabilidad para ambas fluctuantes es inferior al nivel de significancia (P valor= 0,000 < 0.05), se puede decir que no se ajusta a una distribución normal, por lo que se tiene que realizar pruebas no paramétricas para poder efectuar la contrastación de hipótesis.

Resultados correlacionales

Tabla 18

Escala para interpretar el nivel de correlación de spearman

Valores	Interpretación
0.00	No hay vinculación alguna
0.01 – 0.19	Vinculación favorable muy baja
0.20 – 0.39	Vinculación favorable medida baja
0.40 – 0.59	Vinculación favorable medida
0.60 – 0.79	Vinculación favorable elevada
0.80 – 1.00	Vinculación favorable muy elevada

Hipótesis general:

H1: Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Ho: No existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Tabla 19

Coefficiente de correlación y significación entre variables

		Gestión administrativa	Calidad de atención al cliente
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,793
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58
Calidad de atención al cliente	Coefficiente de correlación	,793	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	58	58

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 19, el coeficiente de rangos de Spearman de ambas variables se puede observar que existe correlación positiva alta ($Rho = 0,793^*$) y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor} = 0,000 < 0.05$), por lo que concluimos que hay vinculación entre ambas fluctuantes.

Hipótesis específica1:

H1: Existe relación directa entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Ho: No existe relación directa entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Tabla 20

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión planeación y calidad de atención al cliente

		Planeación	Calidad de atención al cliente
Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,524
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58
Calidad de atención al cliente	Coeficiente de correlación	,524	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	58	58

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 20, índice de rangos de Spearman de la dimensión Planeación y la segunda variable se puede observar que existe correlación positiva moderada ($Rho = 0,524^*$) y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor} = 0,000 < 0.05$), por lo que concluimos que hay vinculación entre ambas fluctuantes.

Hipótesis específica2:

H1: Existe relación directa entre la organización y la calidad de atención al cliente de los trabajadores de la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Ho: No existe relación directa entre la organización y la calidad de atención al cliente de los trabajadores de la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Tabla 21

Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión organización y calidad de atención al cliente

		Organización	Calidad de atención al cliente
Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,774
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58
Calidad de atención al cliente	Coefficiente de correlación	,774	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	58	58

Interpretación:

Acorde a la tabla 21, el índice de rangos de Spearman de dimensión Organización y la segunda variable se puede observar que existe correlación positiva alta y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), por lo que concluimos que hay vinculación entre las dos fluctuantes.

Hipótesis específica3:

H1: Existe relación directa entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Ho: No existe relación directa entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Tabla 22

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión dirección y calidad de atención al cliente

		Dirección	Calidad de atención al cliente
Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,769
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58
Calidad de atención al cliente	Coeficiente de correlación	,769	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	58	58

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 22, el índice de rangos de Spearman de dimensión Dirección y la segunda variable se puede observar que existe correlación positiva alta y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor} = 0,000 < 0.05$), concluimos que hay vinculación entre ambas fluctuantes.

Hipótesis específica4:

H1: Existe relación directa entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Ho: No existe relación directa entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

Tabla 23

Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión control y calidad de atención al cliente

		Control	Calidad de atención al cliente
Control	Coefficiente de correlación	1,000	,732
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58
Calidad de atención al cliente	Coefficiente de correlación	,732	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	58	58

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 23, el índice de rangos de Spearman de dimensión Control y la segunda variable se puede observar que existe correlación positiva alta y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor} = 0,000 < 0.05$), concluimos que hay vinculación entre ambas fluctuantes.

V. DISCUSIÓN:

Luego de efectuar la encuesta, para la prueba de idoneidad de la herramienta de indagación, se empleó el programa estadista CSP SPSS 25, estableciendo el grado de fiabilidad empleando el A.C., del cual obtuvimos como resultados 0,944 en la variable 1 y 0,965 en la variable 2.

Con respecto a la hipótesis general, para poder ver el nivel de relación entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de atención al cliente, se puede observar que existe correlación positiva alta ($Rho= 0,793^*$) y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), concluyendo que hay vinculación en ambas fluctuantes. Esto significa que mientras haya una planificación de metas o estrategias utilizando el proceso administrativo, mejor calidad de atención se les brindara a los clientes.

Esto confirma los resultados hallados por Basantes y Espinoza (2019) en su indagación “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente”, concluyendo que los procedimientos directivos son fundamentales para realizar las actividades del trabajo diariamente y satisfacer a los clientes. También, se tiene que la fidelidad de los clientes es alta.

Así mismo se confirma los resultados hallados por Cabanillas y Vásquez (2020) en su tesis, aplicada a los usuarios del Banco Pichincha de Comas, cuyo fin fue precisar el nivel de vinculación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio según el usuario, obteniendo que la variable 1 está vinculada considerablemente con la segunda variable, llegando a la conclusión cuanto mejor se ejecute la Gestión Administrativa por lado de los jefes, se dará un buen servicio.

En vinculación a la primera hipótesis específica sobre la vinculación entre la dimensión planeación y calidad de atención al cliente se puede apreciar que existe correlación positiva moderada ($Rho= 0,524^*$) y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), concluyendo que hay vinculación en ambas fluctuantes.

Así mismo según las resultantes descriptivas recogidas de la magnitud planeación el 6,9% que representa a 4 clientes de la empresa perciben que existe poca planeación en la, 65,5% que representa a 38 clientes perciben que existe regular planeación en la, mientras que el 20,7% que representa a 12 clientes

perciben que existe bastante planeación en la organización y finalmente 6,9% que representa a 4 clientes perciben que existe mucha planeación en la organización.

Tal como lo menciona Guerrero et al. (2020) a mayor ejecución del procedimiento de planeación superior condición de servicio se brindará.

En relación a la segunda hipótesis específica sobre la vinculación de dimensión organización y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021. Se puede observar que existe correlación positiva alta ($Rho= 0,774^*$) y con un grado de pertinencia (P valor= $0,000 < 0.05$), concluyendo que hay vinculación de ambas fluctuantes. Así mismo según las resultantes descriptivas recogidas de la magnitud organización 3,4% que representa a 2 cliente de la empresa perciben que existe poca organización en la organización, 67,2% que representa a 39 clientes perciben que existe regular organización en la organización, mientras que 24,1% que representa a 14 clientes perciben que existe bastante organización en la organización y finalmente 5,2% que representa a 3 clientes perciben que existe mucha organización en la organización.

Tal como lo menciona Guerrero et at. (2020) a más ejecución del proceso de organización, se logrará percibir una mejor calidad de atención. Esto quiere decir que cuanto más estructurado se encuentre la empresa, mejor calidad de atención se logrará mostrar (Koontz et al., 2017).

Con mención a la tercera hipótesis específica en vinculación entre la dimensión dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021. Se puede observar que existe correlación positiva alta ($Rho= 0,769^*$) y con un grado de pertinencia (P valor= $0,000 < 0.05$), concluyendo que hay vinculación de ambas fluctuantes. Así mismo según los resultados descriptivos recogidos en tanto a la magnitud dirección 3,4% que representa a 2 clientes de la empresa perciben que existe poca dirección en la organización, 62,1% que representa a 36 clientes de la empresa perciben que existe regular dirección en la organización, 25,9% que representa a 15 clientes perciben que existe bastante dirección en la organización, y finalmente 8,6% que representa a 5 clientes perciben que existe mucha dirección en la empresa W&C

San Juan Almacenes S.A.C. Esto significa cuanto más óptimo sea el procedimiento de ordenación mejor será la Condición de atención recibida de clientes de la empresa.

Tal como lo menciona Guerrero et al. (2020) sostiene que la dirección es el componente de la administración, de la dirección depende que se logre ejecutar todo lo planeado por medio de los jefes, y se supervise de forma consecutiva, para lograr cumplir las órdenes emitidas. (p.59).

Referente a la cuarta hipótesis específica en vinculación entre la dimensión control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021. Se puede observar que existe correlación positiva alta ($Rho = 0,732^*$) y con un grado de pertinencia ($P \text{ valor} = 0,000 < 0.05$), concluyendo que hay vinculación de ambas fluctuantes. Así mismo según los resultados descriptivos recogidos en tanto a la magnitud control, 3,4% que representa a 2 clientes de la empresa perciben que existe poca dirección en la organización, 70,7% que representa a 41 clientes perciben que existe regular control en la organización, mientras que 20,7% que representa a 12 clientes de la empresa perciben que existe bastante control en la organización y finalmente el 5,2% que representa a 3 clientes perciben que existe mucho control en la organización. En cierto modo esto significa que, entre más se refuerce el procedimiento de Control, idónea atención brindada a los clientes de la empresa.

Esto confirma los resultados hallados por Sulca (2019) en su estudio, cuyo fin fue: Definir la influencia del Control Interno, financiamiento y rentabilidad en el micro y pequeña organización, aplicada en la empresa. En la cual se llegó a la conclusión que el instrumento de crucial relevancia para la compañía es control interno, quien logra fortalecer el sistema administrativo y disminuye los errores y estafas en la información financiera.

VI.CONCLUSIONES

Después de recoger datos adecuados y convincentes, debido a la encuesta ejecutada a los clientes de la empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021, referente a nuestro tema de indagación, y después de estudiar cada resultante, al discutir y equiparar, se establecieron las posteriores conclusiones:

Se determinó que la Gestión Administrativa tiene una vinculación positiva alta ($Rho= 0,793^*$) y considerable ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), con la Calidad de Atención al Cliente de los trabajadores en la organización, en la ciudad de Jaén en el año 2021. Por lo tanto, cuanto mejor se ejerza la Gestión Administrativa, mejor será la Calidad de Atención al consumidor.

Se determinó que planeación posee una relación positiva mesurada ($Rho= 0,524^*$) y significativa ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), con la calidad de atención al consumidor en la organización, en la ciudad de Jaén en el año 2021. Por lo tanto, cuanto más mejor se ejecute el procedimiento de Planeación mejor será la Calidad de atención que brinde la empresa a los clientes.

Se determinó que la organización tiene vinculación positiva alta ($Rho= 0,774^*$) y considerable ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), con la Calidad de atención al consumidor en la organización, en la ciudad de Jaén en el año 2021. Por lo tanto cuanto más se realice el procedimiento de Organización, mejor será la Calidad de atención hacia los clientes.

Se determinó que la dirección tiene vinculación positiva alta ($Rho= 0,769^*$) y considerable ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), con la Calidad de atención al consumidor en la organización, en la ciudad de Jaén en el año 2021. Por lo tanto si se ejerce un buen procedimiento de Dirección mejor será la Calidad de atención a los clientes.

Se determinó que el control tiene vinculación positiva alta ($Rho= 0,732^*$) y considerable ($P \text{ valor}= 0,000 < 0.05$), con la Calidad de atención al consumidor en la organización, en la ciudad de Jaén en el año 2021. Por lo tanto cuan mejor se ejecute el procedimiento de Control mejor será la Calidad de atención al cliente.

VII.RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe o líder de la empresa mantener la gestión administrativa de manera precisa utilizando un plan estratégico que contenga estrategias para mejorar la calidad de atención al consumidor.
2. Se recomienda realizar una adecuada planificación con el objetivo de ofrecer una óptima gestión administrativa, y poder obtener mayor vinculación con los clientes brindándoles accesibilidad al servicio y a los productos que ofrece la empresa. Así mismo tener en cuenta la participación de especialistas en procesos de Gestión Administrativa y Calidad de atención al cliente con el objetivo de poder potenciar.
3. Se recomienda ubicar al personal de acuerdo a su capacidad, con el objetivo de potenciar la organización de la organización y poder crear un ambiente confortable, incentivando el trabajo en equipo, el cual puede ser percibido por los usuarios al momento que se tenga comunicación con los clientes.
4. Se recomienda al jefe llevar taller de capacitación sobre liderazgo, a fin de dirigir al personal y brindarle confianza para obtener información de lo que sucede en la empresa. Así mismo debe calendarizar actividades de capacitación para los trabajadores de la empresa y de esta manera lograr que el personal se encuentra actualizado y dispuesto a enfrentar cualquier situación que se podría presentar dentro y fuera de la empresa.
5. Se recomienda coordinar con el personal de ventas efectuar encuestas con el fin de obtener información del nivel de complacencia de los consumidores por lo menos una vez por mes con el fin de poder mejorar algunas cualidades de los empleados que se reflejan en la condición de atención brindada al cliente.

REFERENCIAS

- Ariza, F. J., & Ariza, J. M. (2020). *Información y atención al cliente*. Comercio y marketing.<http://www.mhe.es/cp/comerciomarketing>
- Cabanillas, S. R., & Vásquez, Y. (2020). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha* [Tesis de licenciatura , Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64117>
- Caldas, M. E., Reyes, H., & Heras, A. (2020). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex. <https://es.scribd.com/document/433286185/Empresa-e-iniciativa-emprendedora-Libro-de-FOL>
- Chiavenato, I. (2007). *Teoría de la Calidad* (6a ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *La dinámica del éxito* (2ª ed.). Mc Graw Hill. http://ezproxy.biblored.gov.co:2057_/stage.aspx?il=5205&pg=&ed=
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la administración* (7a ed.). Mc Graw Hill.
- Cortez, J. (2017). *Capacitación del personal administrativo y calidad de servicio en el Instituto Nacional de Rehabilitación* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3480>
- Espinoza, O. J. (2019). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018* [Tesis de licenciatura Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Galindo, J. (2020). *Administración2* (3a ed.). Patria Educación.
- Gómez, A. (2016). *El protocolo de investigación* (3a ed.). Revista Alergia México.
- Guerra, A. (2018). *La Administración de Ventas* (2a ed.). 3ciencias.<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2017.34>

- Guerrero, J. C., & Galindo, J. F. (2020). Etapa mecánica del proceso administrativo. *Patria educación*. <https://www.gestiopolis.com/fases-del-proceso-administrativo/>
- Gutiérrez, A. (2021). Justificación teórica. Aledgus consultoría. <https://aledgus.com/justificacion-teorica/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernandez. C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). Administración una perspectiva global y empresarial. Mc Graw Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Linares, B. (2018). *La comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente- SUNAT, del distrito de Miraflores* [Tesis de licenciatura de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1308>
- Mateos, M. A. (2019). Atención al cliente y calidad de servicio. *COMM002PO*, 225. <https://es.scribd.com/book/494620887/Atencion-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio-COMM002PO>
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Dialnet, 3, 964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Merino, F., & Chambilla Castillo, Y. R. (2017). *Capacitación de los trabajadores y calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Zorritos* [Tesis de licenciatura, Universidad de Tumbes]. Repositorio de la Universidad de Tumbes.

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/319/TESES%20-%20CHAMBILLA%20Y%20MERINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Neira, J. A. (2018). *Teleasistencias*. EDITEX. <https://www.editex.es/Publicacion/9e592ab2-a618-452c-93d5-3ed0a5208867>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edición/>

Ocampos, L. E., & Valencia, S. T. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial de ESSALUD* [Tesis de licenciatura Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio de la Universidad de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>

Orozco, C. (2020). *Metodología de la investigación* (1a ed.). Patria.

Peñaloza, M., & Bernal, N. (2018). ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio del cliente en Latino America?. *Economía y Negocios*.

Quiroa, M. (2020). The administrative management. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/management-administrative.html>

Ramirez, A. D., Ramirez, R. G., & Calderon, E. V. (2017). Administrative Management in business development [Bachelor's thesis, University of Riobamba]. Repository of the University of Riobamba. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Regalado, O. (2015). The impact of good service. Service Management. <https://gestion.pe/blogs/>

Ritzer, G. (2018). *Classical Theory* (6th ed.). McGraw-Hill InterAmerican of Spain. <https://www.amazon.com/-/en/George-Ritzer/dp/1456260693>

- Rodríguez, A. (2020). *The 4 theories of quality*. Lifered. <https://www.lifered.com/theories-quality/>.
- Roque, A. (2016). Administrative management strategies to improve the quality of customer service in the commercial mype "San Martín" [Bachelor's thesis, Lord of Sipán University]. Repository of the Lord of Sipán University. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2708>
- Rous, A. (2020, December). Applied research. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Sainz, A. (2018). *The marketing plan in practice*. ESIC. https://www.buscalibre.pe/libro-el-plan-de-marketing-en-la-practica/9788417914684/p/52969292?gclid=CjwKCAjw8sCRBhA6EiwA6_I F4QCFkZ0TadqdnS4OgZTGN_VvrRlRdGxgmDdOxZ5sFRAr8xi8OKb8BRo CKJ4QAvD_BwE
- Sánchez, C. (2019). *Strategic planning and its relationship with the quality of customer services in the importing company American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo* [Bachelor's thesis, San Ignacio de Loyola University]. San Ignacio de Loyola University Repository. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8758>
- Sánchez, M. (2017). *Administrative Management and Quality of Service of the Main Office of Banco de la Nación and its Influence on User Loyalty* [Bachelor's thesis, Inca Garcilaso de la Vega University]. Repository of the Inca Garcilaso de la Vega University. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>
- Sotillo, S. (2017). *The professional management of the CEO's reputation as an element that generates value for organizations* [PhD thesis, Jaime University]. Repository of the University of Jaime. <http://www.knowsquare.es/consejo-asesor/item/sandra-sotillo-fraile>
- Sulca, S. (2020). *Internal control, financing and profitability in micro and small companies in the consulting service sector Hinostraza E.I.R.L Ayacucho*

[Bachelor's thesis, Catholic University of Chimbote]. Repository of the Catholic University of Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17964>

Trigoso, R. (2019). *Administrative management and quality of service in the Executing Unit of the Ministry of Development and Social Inclusion of Lima* [Bachelor's thesis, Universidad Señor de Sipán]. Repository of the Lord of Sipán University. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7971>

Valverde, M. H., & Zapata, G. K. (2018). *Administrative management and quality of health care to the user in the Hospital San Javier de Bellavista* [Bachelor's thesis, César Vallejo University]. Repository of the César Vallejo University. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38715>

Yépez, T. Y. (2017). *Administrative management and its influence on customer satisfaction of the "Divino Niño Jesús" taxi cooperative of Baba Canton* [Bachelor's thesis, Universities of Babahoyo]. Repository of the University of Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3377>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
<p>La empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C. de la ciudad de Jaén, es una empresa que se dedica a la venta alimentos procesados en la modalidad de distribución (mayorista), para lo cual tiene un equipo de vendedores que visitan a sus clientes para sus pedidos, Es importante para la empresa, mantener siempre personal activo e identificado con el negocio, A la fecha de iniciada la presente investigación se ha comprobado que la empresa posee limitaciones en el adiestramiento del personal, respecto a la atención de sus vendedores al cliente por ello se busca</p> <p>¿Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención al Cliente de los trabajadores en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?</p>	<p>Problema Principal:</p> <p>¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención al Cliente de los trabajadores en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar si la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención al Cliente de los trabajadores en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>Existe influencia entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Cliente de los trabajadores en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>	<p>Variables 1:</p> <p>Gestión Administrativa Dimensiones: -Planeación -Organización -Dirección -Control</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población: 14 trabajadores</p> <p>Muestra: 14 trabajadores</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: El cuestionario con escala Likert (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) Siempre</p>	<p>Para procesar la información se procedió a validar el instrumento mediante la tabulación y los juicios de expertos, luego se llevará a cabo la encuesta la encuesta, una vez obtenido los resultados se procesará en el software SPSS. Así también se medirá la relación de nuestras variables</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la accesibilidad influye en la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera la accesibilidad influye en la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe influencia entre la accesibilidad y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>	<p>Variables 2:</p> <p>Atención de calidad al cliente Dimensiones: -Accesibilidad -Comunicación -Capacidad del personal</p>		
	<p>¿De qué manera la comunicación influye en la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la comunicación influye en la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>	<p>Existe influencia entre la comunicación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>			
	<p>¿De qué manera la capacidad del personal influye en la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la capacidad del personal influye en la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>	<p>Existe influencia entre la capacidad del personal y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>			

Nota: Elaboración Propia

ANEXOS 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TEMA: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA W&C ALMACENES S.A.C., DE LA CIUDAD DE JAÉN					
Hipótesis General	Variables	Definición conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicadores
Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Cliente de los trabajadores en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.	Variable 1: Gestión Administrativa.	Definición conceptual: Según Briones (2017) es el principal instrumento para el crecimiento de las empresas, se debe tener en cuenta las fases del proceso administrativo y así poder lograr las metas trazadas en la empresa (p.50).	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021?	-Planeación -Organización -Dirección -Control	- Metas de liderar -Estrategias -Programas de capacitación -Orden del trabajo -Distribución del trabajo -Asignación de autoridad -Organización en marcha -Realización de tareas -Canal de comunicaciones -Supervisión de actividades -Corrección de desviación -Logro de objetivos
Hipótesis Específicas					
<p>Existe relación entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.</p> <p>Existe relación entre la organización y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.</p> <p>Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.</p> <p>Existe relación entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021.</p>	Variable 2: Calidad de Atención al cliente.	Definición conceptual: Según Mateos (2019) El servicio al cliente es el conjunto de habilidades, recursos para satisfacer sus expectativas del cliente (p.20).	<p>Determinar la relación entre la planeación y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el año 2021</p>	-Accesibilidad - Comunicación del personal - Cortesía, amabilidad. - Credibilidad	-Servicio de fácil acceso -Servicio Oportuno -Precisión en el servicio -Comunicación apropiada -Personal con habilidades - Personal con conocimientos. - Personal cortes y amable. - Personal Respetuoso y atento. - Empresa Confiable. - Personal Confiable.

Nota. Elaboración propia



San Juan Almacenes SAC

RUC 20480099568

=====

CARTA DE AUTORIZACIÓN

El Gerente General de la empresa W&C SAN JUAN ALMACENES S.A.C de la ciudad de Jaén que al final suscribe.

AUTORIZA

A la Bach. Zúñiga Montenegro Fanny Elizabeth, identificada con DNI: 72675556; a razón que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas, para recabar información necesaria para su trabajo de investigación (Tesis):

"La Gestión Administrativa y la Calidad de atención al cliente en la empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C en la ciudad de Jaén"

Se expide la presente autorización a solicitud de las interesadas para los fines que estimen conveniente.

W & C SAN JUAN ALMACENES SAC.

César A. Fernández González
GERENTE

=====

Av. Pakamuros Km 20 Sector Pueblo Libre - Jaén - Cajamarca

ANEXOS 1. Validación de Instrumento

Mg. Luis Enrique Dios Zarate.

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zarate Luis Enrique.

DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración.

01 de junio del 2021.

- 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



Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [|]

Apellidos y nombres del juez validador: Eliana Pérez Ruibal Regalado.

DNI: 15427987

Especialidad del validador:

15 de junio del 2021

- 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



Firma del Experto Informante.

Mg. Rafael Arturo López Landauro.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

15 de julio del 2021

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

ANEXOS 2. Cuestionario:

Preguntas Respuestas 58 Configuración



Sección 1 de 11

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información relevante para el estudio de La Gestión Administrativa y la Calidad de atención al Cliente de los Trabajadores de la Empresa W & C San Juan Almacenes S.A.C., en la Ciudad de Jaén, en el Año 2021. Al respecto se solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presenta, se sirva a responder con términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación. Se le recuerda que el cuestionario será aplicado de manera anónima, se le agradece de antemano su participación.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección



Nota: Formulario de Google

ANEXOS 3, Respuestas del Formulario

Cuestionario (respuestas) - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 9 ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

OBTENGA OFFICE AUTÉNTICO Su licencia no es original y puede ser víctima de una falsificación de software. Evite las interrupciones y mantenga sus archivos a salvo con una licencia original de Office hoy mismo. Obtenga Office auténtico Más información

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	¿CUANTO TIEMPO ES CI	[Considera que la empres	[La estrategia que aplica	[La empresa W&C. San	[En la empresa W&C. Sa	[El personal de			
2	9/16/2021 18:22:12	03 Meses a 5 Meses	Regular	Poco	Regular	Regular	Bastante	Regular	Regular	Regular
3	9/16/2021 18:34:18	12 Meses a más meses	Mucho	Bastante	Mucho	Bastante	Mucho	Bastante	Bastante	Mucho
4	9/16/2021 18:35:25	06 Meses a 11 Meses	Poco	Poco	Poco	Poco	Poco	Regular	Poco	Poco
5	9/16/2021 18:39:03	12 Meses a más meses	Poco	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Poco
6	9/16/2021 19:06:29	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
7	9/16/2021 19:10:14	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular	Poco	Regular
8	9/16/2021 19:13:26	06 Meses a 11 Meses	Poco	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
9	9/16/2021 19:20:51	06 Meses a 11 Meses	Poco	Regular	Bastante	Poco	Regular	Bastante	Poco	Regular
10	9/16/2021 19:25:40	12 Meses a más meses	Bastante	Regular	Regular	Regular	Regular	Mucho	Regular	Bastante
11	9/16/2021 19:32:30	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Poco	Bastante	Regular	Bastante	Regular	Bastante
12	9/16/2021 19:33:41	06 Meses a 11 Meses	Regular	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Regular	Bastante
13	9/16/2021 19:36:20	06 Meses a 11 Meses	Poco	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bastante
14	9/16/2021 19:40:02	03 Meses a 5 Meses	Regular	Bastante	Regular	Regular	Bastante	Regular	Regular	Regular
15	9/16/2021 20:05:14	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
16	9/16/2021 20:06:19	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	9/16/2021 20:09:34	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
18	9/16/2021 20:09:36	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
19	9/16/2021 20:09:58	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
20	9/16/2021 20:14:55	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bastante	Bastante
21	9/16/2021 20:17:10	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
22	9/16/2021 20:31:04	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
23	9/16/2021 20:40:45	06 Meses a 11 Meses	Poco	Poco	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular
24	9/16/2021 20:49:39	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
25	9/16/2021 20:50:52	03 Meses a 5 Meses	Mucho	Regular	Regular	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Regular
26	9/16/2021 21:24:45	12 Meses a más meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
27	9/16/2021 21:27:27	06 Meses a 11 Meses	Poco	Regular	Bastante	Poco	Regular	Bastante	Poco	Regular
28	9/16/2021 21:40:17	06 Meses a 11 Meses	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
29	9/16/2021 21:42:15	06 Meses a 11 Meses	Poco	Poco	Poco	Regular	Regular	Regular	Bastante	Bastante
30	9/16/2021 21:55:49	06 Meses a 11 Meses	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho

Respuestas de formulario 1

Listo 100%

ANEXOS 4.Confiabilidad de Variables

Variable 1: Gestión Administrativa

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Nota: Según SPSS V. 25.0

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Escala: V1.Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	58	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	58	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,945	12

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Nota: Según SPSS V. 25.0 - Alfa de Cronbach

Variable 2: Calidad de Atención al cliente

Sin título4 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P13	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P14	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P15	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P16	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P17	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P18	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P19	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P20	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P21	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P22	Númérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Nota: Según SPSS V. 25.0

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Escala: V2.Calidad de atención al cliente

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N		%	
		58	100,0		
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	58	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,965	,966	10

Nota: Según SPSS V. 25.0 - Alfa de Cronbach



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARÍA INÉS FLORES BAZÁN, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa de Administración de la Universidad César Vallejo – Callao (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA W&C SAN JUAN ALMACENES S.A.C., EN LA CIUDAD DE JAÉN, EN EL AÑO 2021” del (los) autor (autores) ZÚÑIGA MONTENEGRO, FANNY ELIZABETH constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lugar y fecha, Callao, 20 de diciembre 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: FLORES BAZÁN MARÍA INÉS	
DNI 45659044	Firma 
ORCID 0000-0001-6912-0500	