



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
INTERNO DEL ÁREA COMERCIAL DEL BANCO CENCOSUD, SEDE
CENTRAL, DISTRITO DE MIRAFLORES - 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ROLLER TORRE, JIMY ALAN

ASESORA:

MG. GONZALES MONCADA, TERESA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente

.....

.....

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, a la paciencia y comprensión, que prefirieron sacrificar su tiempo para que yo pudiera cumplir con mis metas. Por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Ricardo Roller y Rubina Torre

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para lograr mis sueños; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia, en especial a mis padres, por siempre haberme dado su apoyo incondicional que me han ayudado a llegar hasta donde ahora estoy.

Por último a la Universidad Cesar Vallejo, porque me dio la oportunidad de lograr mis metas y a mis profesores Dra. Teresa Gonzales Moncada, Mg. Martha Ames Coca, Mg. Benito Larroche Cueto y al área de investigación de Sube, quienes me ayudaron en todo momento.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Roller Torre Jimy Alan, con DNI N°43981287, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Roller Torre, Jimy Alan

01 de junio del 2017

Los Olivos, Lima

PRESENTACIÓN

En el presente estudio titulado “Gestión administrativa y Satisfacción del cliente interno del área comercial del Banco Cencosud, sede central, distrito de Miraflores - 2017”. Con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. Con el objetivo de “Identificar la relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción del cliente interno del área comercial del Banco Cencosud, sede central, distrito de Miraflores - 2017”. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas del investigación, la justificación, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II: Metodológico, se da a conocer el tipo y diseño de investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se da a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrasta las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI y VII: Se presenta las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y además los anexos utilizados respectivamente.

En este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Jimmy Alan, Roller Torre

RESUMEN

La presente investigación fue sobre “Gestión administrativa y Satisfacción del cliente interno del área comercial del Banco Cencosud, sede central, distrito de Miraflores - 2017”. Con el objetivo general de “Identificar la relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción del cliente interno del área comercial del Banco Cencosud, sede central, distrito de Miraflores - 2017”. Se consideró las teorías de *Enrique Louffat*, para evaluar los cuatro elementos de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control). Asimismo, se tomó en cuenta las teorías de *Douglas Hoffman* y *John Bateson*, para valorar los tres tipos de expectativas de servicios (servicio pronosticado, servicio deseado y servicio adecuado). La investigación es de tipo *básico, descriptivo y correlacional*, con diseño *no experimental y transversal*, con una población y muestra de *40 colaboradores*, la técnica de la investigación es la observación con el uso de la *encuesta* y los datos se recogieron con el instrumento *Cuestionario* con preguntas cerradas de tipo *Likert*, procesadas en el sistema de datos *SPSS (v.24)*. Finalmente, se *concluye en que sí existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno del área comercial del Banco Cencosud, sede central, distrito de Miraflores - 2017*.

Palabra clave: Gestión administrativa y Satisfacción del cliente interno.

ABSTRACT

The present investigation was about "Administrative management and satisfaction of the internal customer of the commercial area of the Banco Cencosud, head office, district of Miraflores - 2017". With the general objective of "Identifying the relationship between the administrative management and the internal customer satisfaction of the commercial area of the Banco Cencosud, head office, district of Miraflores - 2017". Enrique Louffat's theories were considered to evaluate the four elements of administrative management (planning, organization, direction and control). Also, the theories of Douglas Hoffman and John Bateson were considered to evaluate the three types of service expectations (predicted service, desired service and adequate service). The research is of a basic, descriptive and correlational type, with a non-experimental and cross design, with a population and sample of 40 collaborators, the research technique is the observation with the use of the survey and the data were collected with the instrument questionnaire with questions closed Likert type, processed in the SPSS data system (v.24). Finally, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative management and the internal customer satisfaction of the commercial area of Banco Cencosud, head office, district of Miraflores - 2017.

Key word: Administrative management and internal client satisfaction

ÍNDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	10
1.3.1. Gestión administrativa	10
1.3.1.1. Planeación	12
1.3.1.2. Organización	13
1.3.1.3. Dirección	14
1.3.1.4. Control	15
1.3.2. Satisfacción del cliente interno	16
1.3.2.1. Expectativas de servicio pronosticado	18
1.3.2.2. Expectativas de servicio deseado	20
1.3.2.3. Expectativas de servicio adecuado	20
1.3.3. Otros temas relacionados	22
1.4. Formulación del problema	23
1.4.1. Problema general	23
1.4.2. Problemas específicos	23

1.5. Justificación del estudio	24
1.5.1. Teórica	24
1.5.2. Económico	24
1.5.3. Metodológica	25
1.5.4. Práctica	25
1.5.5. Social	26
1.6. Hipótesis	27
1.6.1. Hipótesis general	27
1.6.2. Hipótesis específicas	27
1.7. Objetivos	28
1.7.1. Objetivo general	28
1.7.2. Objetivos específicos	28
II. MARCO METODOLOGICO	29
2.1. Método de investigación	29
2.1.1. Hipotético deductivo	29
2.2. Diseño de investigación	29
2.2.1. No experimental y de corte transversal	29
2.3. Tipo de investigación	30
2.3.1. Tipo aplicada	30
2.3.2. Nivel descriptivo – correlacional	30
2.4. Variables y operacionalización	31
2.4.1. Variables	31
2.4.2. Operacionalización	31
2.5. Población	33
2.5.1. Población	33
2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	33
2.6.1. Técnica de recolección de datos	33
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	34
2.6.2.1. Baremos de medición para cada variable	34

2.6.3. Validez	35
2.6.4. Confiabilidad	35
2.6.4.1. Confiabilidad de la encuesta sobre la gestión administrativa	36
2.6.4.2. Confiabilidad de la encuesta de satisfacción del cliente interno	37
2.6.5. Análisis de correlaciones de las variables y dimensiones	38
2.7. Métodos de análisis de datos	38
2.8. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
3.1. Resultados de cantidad de colaboradores por género	40
3.2. Resultados de cantidad de colaboradores por antigüedad laboral	41
3.3. Resultados de las Variables y Dimensiones	42
3.3.1. Resultados en la Gestión Administrativa	42
3.3.1.1. Resultados en la Planeación	43
3.3.1.2. Resultados en la Organización	44
3.3.1.3. Resultados en la Dirección	45
3.3.1.4. Resultados en el Control	46
3.3.2. Resultados en la Satisfacción del cliente interno	47
3.3.2.1. Resultados en la Expectativas de Servicio Pronosticado	48
3.3.2.2. Resultados en la Expectativas de Servicio Deseado	49
3.3.2.3. Resultados en la Expectativas de Servicio Adecuado	50
3.1. Contrastación de Hipótesis	51
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	68
✓ Instrumentos	68
✓ Base de datos de la encuesta aplicada	74

✓ Medio virtual de aplicación de la encuesta	76
✓ Resultados de los Indicadores e Ítems	76
✓ Formato de validación del instrumento	84
✓ Matriz de consistencia	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1: Operacionalización de las variables	32
Tabla n° 2: Validadores y resultados de los expertos	35
Tabla n° 3: Confiabilidad de la Gestión Administrativa	36
Tabla n° 4: Confiabilidad de la Satisfacción del cliente interno	37
Tabla n° 5: Frecuencia de género	40
Tabla n° 6: Rango de antigüedad laboral	41
Tabla n° 7: Resultados hallados en la variable Gestión Administrativa	42
Tabla n° 8: Resultados hallados en la Planeación	43
Tabla n° 9: Resultados hallados en la Organización	44
Tabla n° 10: Resultados hallados en la Dirección	45
Tabla n° 11: Resultados hallados en la Control	46
Tabla n° 12: Resultados hallados en la variable Satisfacción del cliente interno	47
Tabla n° 13: Resultados hallados en la Expectativas de Servicio Pronosticado	48
Tabla n° 14: Resultados hallados en la Expectativas de Servicio Deseado	49
Tabla n° 15: Resultados hallados en la Expectativas de Servicio Adecuado	50
Tabla n° 16: Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno	51
Tabla n° 17: Correlación entre la planeación y la satisfacción del cliente interno	52
Tabla n° 18: Correlación entre la organización y la satisfacción del cliente interno	53
Tabla n° 19: Correlación entre la dirección y la satisfacción del cliente interno	54
Tabla n° 20: Correlación entre el control y la satisfacción del cliente interno	55
Tabla n° 21: Resultados de los Ítems de la Planeación	77
Tabla n° 22: Resultados de los Ítems de la Organización	78
Tabla n° 23: Resultados de los Ítems de la Dirección	79
Tabla n° 24: Resultados de los Ítems de la Control	80
Tabla n° 25: Resultados de los Ítems de la Expectativa de servicio pronosticado	81
Tabla n° 26: Resultados de los Ítems de la Expectativa de servicio deseado	82
Tabla n° 27: Resultados de los Ítems de la Expectativa de servicio adecuado	83

ÍNDICE DE FIGURA

Figura n° 1: Diagrama del diseño	30
Figura n° 2: Frecuencia de Género	40
Figura n° 3: Rango de antigüedad laboral	41
Figura n° 4: Resultados hallados en la variable Gestión Administrativa	42
Figura n° 5: Resultados hallados en la dimensión Planeación	43
Figura n° 6: Resultados hallados en la dimensión Organización	44
Figura n° 7: Resultados hallados en la dimensión Dirección	45
Figura n° 8: Resultados hallados en la dimensión Control	46
Figura n° 9: Resultados hallados en la variable Satisfacción del cliente interno	47
Figura n° 10: Resultados hallados en la Expectativas de Servicio Pronosticado	48
Figura n° 11: Resultados hallados en la Expectativas de Servicio Deseado	49
Figura n° 12: Resultados hallados en la Expectativas de Servicio Adecuado	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo n° 1: Instrumento de recolección de datos – Encuesta	68
Anexo n° 2: Base de datos Variable I: Gestión administrativa	74
Anexo n° 3: Base de datos Variable II: Satisfacción del cliente interno	75
Anexo n° 4: Medio virtual de aplicación de la encuesta	76
Anexo n° 5: Formatos de validación del instrumento	84
Anexo n° 6: Matriz de consistencia de las variables	96

I. INTRODUCCIÓN