



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la
empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Fernandez Solon, Giancarlo Wilfredo (orcid.org/0000-0002-6429-3004)

Guarniz Terrones, Carmen Rosa (orcid.org/0000-0002-8408-6141)

ASESOR:

Mg. Pinglo Bazan Miguel Elias (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

Mg. Ciudad Fernandez, Pablo Ricardo (orcid.org/0000-0003-3099-5347)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO-PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres Leoncio y Teolina, por brindarme su apoyo incondicional, siendo ellos quienes han forjado los cimientos en mi vida profesional y han confiado en mí siempre, inculcándome el ejemplo de la superación y la responsabilidad. Con cariño a mis hermanos Jakeline y Hubert por su respaldo y cariño me impulsaron a salir adelante, además de saber que mis logros también son de ellos. A mi prima Olenka por siempre estar presente y poder contar con ella en todo momento.

Giancarlo Wilfredo Fernández Solón

Dedico esta tesis a mi madre Lucila pues sin ella no lo hubiera logrado, por enseñarme el camino de la superación y brindarme su apoyo en todo momento y por cada sacrificio hecho para que pueda ser una profesional. Con mucho cariño a mi familia quienes han creído en mí y me han fomentado el deseo de poder superarme y de triunfar en la vida y espero siempre poder contar con su valioso e incondicional apoyo.

Carmen Rosa Guarniz Terrones.

Agradecimiento

Gracias a Dios por iluminar nuestro camino y habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera profesional y darnos la sabiduría necesaria para poder tomar las mejores decisiones.

A la universidad por permitirnos formar parte de ella y forjarnos como profesionales, a cada uno de los docentes que nos acompañaron en nuestra formación por medio de sus enseñanzas y sus consejos.

A nuestros asesores de tesis: Mg. Miguel Elías Pinglo Bazan y Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández por su dedicación y guía profesional a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

Los autores.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Planeación de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.....	19
Tabla 2: Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Organización de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.....	20
Tabla 3: Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Dirección de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.....	21
Tabla 4: Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Control de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.....	22
Tabla 5: Correlación Rho de Spearman de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	23
Tabla 6: Satisfacción de los clientes y sus dimensiones de acuerdo a los clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.	24
Tabla 7: Gestión Administrativa y sus dimensiones de acuerdo a los clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.	25
Tabla 8: Prueba de kolmogorov-Smirnov.....	40

Índice de figuras

Gráfico 1: Nivel de Gestión Administrativa en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	41
Gráfico 2: Nivel de planeación en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	42
Gráfico 3: Nivel de Organización en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	43
Gráfico 4: Nivel de Dirección en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	44
Gráfico 5: Nivel de Control en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	45
Gráfico 6: Nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	46
Gráfico 7: Nivel de Calidad de servicio en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	47
Gráfico 8: Nivel de Personal idóneo en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	48
Gráfico 9: Nivel de Capacidad de respuesta en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	49

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C. Moche, 2022, fue una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por los clientes que asistieron de manera frecuente a la empresa Mifarmacia S.A.C, con una muestra de 196 clientes. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, los resultados obtenidos fueron debidamente procesados en el SPSS Statistics v.26. donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0,955 que evidencia una relación positiva, además el nivel de significancia hallado fue de 0,000, un valor menor a 0,05, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en suma, si existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción de los clientes, Planeación, Organización, Control.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and customer satisfaction in the company Mifarmacia S.A.C. Moche, 2022, was an applied type of research, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population was made up of clients who frequently attended the company Mifarmacia S.A.C, with a sample of 196 clients. The survey technique was applied and the instrument used was the questionnaire, the results obtained were duly processed in SPSS Statistics v.26. where a Spearman's Rho of 0.955 was obtained, which shows a positive relationship, in addition, the level of significance found was 0.000, a value less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted, in short, if there is a relationship between Administrative Management and Customer Satisfaction in the company Mifarmacia S.A.C.

Keywords: Administrative Management, Customer Satisfaction, Planning, Organization, Control.

I. INTRODUCCIÓN:

Las farmacias se han enfrentado a una serie de problemas al no tener una adecuada administración lo que ha generado que sus ventas se vean seriamente afectadas, lo que ha perjudicado en sobremanera a su rentabilidad, esto por la pérdida masiva de clientes que al no recibir una buena atención optan por irse a la competencia, Asefarma (2021), enmarca que el trabajo dentro de las farmacias, no sé limita exclusivamente a la dispensación de medicamentos a los pacientes, la actividad dentro de una farmacia es mucho más que eso, en donde es necesario el poder desarrollar actividades de carácter administrativo, tal como lo hace cualquier empresa de otro rubro, siendo necesario e indispensable la presencia de un personal altamente calificado en el nivel administrativo y contable para que con ello se pueda tener un mejor control de las compras que se hace, poder supervisar los estados de cuenta, elaborar los estados financieros y poder corroborar si la empresa anda bien desde lo económico y ver a ciencia cierta cuál es la rentabilidad de la misma, como también poder realizar de manera oportuna y dentro de los plazos el pago de los impuestos, asimismo son los encargados de poder proveer de material, controlar las roturas de stock, y control de las facturas y abonos, el poder contar con este tipo de personal va a simplificar muchos problemas con los que a menudo cuantas las farmacias al no contar con un personal administrativo calificado.

El sector farmacéutico se vio de sobremanera perjudicado, debido a los problemas relacionados a la falta de suministro, Según López (2020), la falta de medicamentos tuvo un aumento de 60% respecto al año 2019 en España, en un estudio en la que participaron 8800 farmacias, asegura que desde su caducidad el 29 de septiembre en la primera de cuatro convocatorias que hubo en la localidad de Andalucía se han visto reducidos en un 50% los medicamentos que se han visto más afectados, es decir la falta de medicamentos para los ciudadanos de la localidad en mención esto durante cuatro meses, las compañías farmacéuticas aseguran que han sido 363 medicamentos que tuvieron problemas de

suministros, estos estuvieron relacionados con el sistema cardiovascular y nervioso además estos medicamentos estuvieron bajo subasta en Andalucía

En el ámbito nacional durante el periodo sanitario, la demanda de medicamentos se vio incrementada, generando un aumento en los precios y en muchos casos desabastecimiento, Tenorio et al. (2020), en su investigación quiso abordar el tema relacionado a los precios de los medicamentos esenciales para poder tratar el COVID 19, enfocándose en los establecimientos farmacéuticos tanto en el sector público y privado, donde nos menciona que las personas que se atendieron en establecimientos públicos no tuvieron que incurrir en altos gastos, sin embargo la falta de disponibilidad de medicamentos e insumos en las farmacias de los hospitales, tuvieron la necesidad y obligación de acudir a establecimientos privados donde el precio de los medicamentos se encontraba por las nubes, perjudicando y afectando de manera severa la economía de estas familias y mucho más su estilo de vida, esto debido a los difíciles momentos por lo que atravesaba no solo el Perú sino el mundo entero a causa de la crisis sanitaria, generando escases de materia prima e incrementado su precio en el ámbito internacional, reduciendo la producción y venta de medicamentos; en la investigación se pudo corroborar que los establecimientos farmacéuticos privados incrementaron mucho más el valor de los medicamentos para el manejo de la enfermedad, respecto a los establecimientos públicos.

Mifarmacia S.A.C es una empresa que se encuentra en el rubro farmacéutico dedicándose a la venta por menor de diversos productos farmacéuticos y médicos y artículos de tocador, en los últimos meses ha tenido innumerables problemas lo que ha generado que la empresa tenga un descenso en sus ventas generando que su rentabilidad decaiga cada mes, esto se debe a distintos factores que se mencionan a continuación: falta de algunos medicamentos, pérdidas por los productos que no rotan y se vencen, no se ofrece productos que a menudo los clientes piden cuando van a comprar al establecimiento, asimismo cuando un paciente solicita una inyección la farmacia no les brinda y si tiene no hay un

personal adecuado para realizar ese trabajo, por otra parte aun no cuentan con un sistema de pago con tarjeta, y no tienen un debido control de sus ingresos mediante estados financieros, las ventas solamente se registran de manera manual, todos estos problemas sumadas a una mala atención y no prestar atención necesaria a los pacientes genera que estos se sientan en muchas ocasiones insatisfechos por la atención que se les brinda en la Farmacia, el no poder contar con un personal calificado tanto en la atención al cliente, como en el ámbito administrativo ha llevado hoy en día a que la farmacia tenga cada mes descensos en sus ventas y por ende en su rentabilidad.

Después de haber dado un enfoque más claro acerca de nuestro tema de investigación, formulamos nuestro problema de investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C. Moche 2022?

Según Bernal (2010), Toda Justificación se enfoca en la solución de un problema y teniendo la necesidad de poder justificarla, explicando cada motivo para poder ejecutar dicha investigación, por otra parte, se debe tener conocimiento acerca de su dimensión para así poder conocer su viabilidad.

La presente investigación es conveniente porque se pudo realizar un estudio detallado y con los resultados que se obtuvo se pudo ayudar a la empresa a poder identificar y mejorar diversos aspectos relacionados a su Gestión administrativa, permitiéndoles ofrecer un mejor producto; en lo referente a la Investigación teórica se realizó con el propósito de generar reflexión y debate académico, con el fin de poder contrastar teorías y resultados de investigaciones que ya han sido realizadas anteriormente, por otra parte la justificación social, se pudo observar la existencia de una gran cantidad de farmacias en el distrito de moche, haciéndose muy conveniente la realización de esta investigación permitiendo que los dueños de estos establecimientos adquieran mejores ideas para tener una apropiada administración de sus negocios por otra parte en lo referente a la justificación práctica pudimos brindar diferentes razones con el fin de

ayudar a solucionar los problemas, tomando decisiones correctas y desarrollando las mejores estrategias para darle una solución adecuada a los diversos problemas; por último la Justificación metodológica pone énfasis en desarrollar, nuevos métodos y diversas técnicas e instrumentos para recoger información que fueron previamente estar validados para que sirvan para nuevas investigaciones que se realicen en el futuro.

Como objetivo general planteamos: Determinar la relación existente entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, asimismo nuestros objetivos específicos son: 1) Identificar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022; 2) Identificar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022; 3) Identificar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, ; 4) Identificar la relación que existe entre el control y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

En la hipótesis general se plantea:

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Asimismo, también se pudieron establecer las hipótesis específicas. 1) Existe relación entre la planeación y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022, 2) Existe relación entre la Organización y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022, 3) Existe relación entre la Dirección y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022, 4) Existe relación entre el control y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Para dar paso a la fundamentación teórica, se detallará los principales resultados de una serie de investigaciones, con el fin de dar un mayor sustento al proyecto de investigación, esto se dará, en los diferentes ámbitos que ya conocemos, iniciando primeramente por el ámbito internacional.

Torres et al. (2019), su investigación titulada “Buenas prácticas de gestión administrativa”, tuvo una modalidad descriptiva, no experimental teniendo un carácter retrospectivo durante los meses de febrero - agosto, para la muestra se trabajó con 37 hoteles y 40 restaurantes, de un total de 382 restaurantes, donde se les aplicó los instrumentos de investigación previamente establecidos, y se pudo concluir que las buenas prácticas de gestión traen consigo activos no tangibles que aportan buenos réditos económicos, como un reconocimiento por parte de los clientes hacia las empresas en mención.

Batista et al. (2020) fue un estudio de método descriptivo de carácter analítico desarrollado con 73 profesionales en el ámbito de la salud a quienes se les aplicó cuestionario, el resultado que se obtuvo fue que la transición administrativa influyó positivamente en las dimensiones adecuación de profesionales y cambio de turno o traslado y negativamente en trabajo en equipo en las unidades médicas ($p < 0,001$) mientras que la seguridad global y fiabilidad global correspondiente al instrumento fue buena (0,89).

Leche et al. (2018), su investigación tuvo como propósito dar a conocer cuál era el nivel de satisfacción que tenían los beneficiarios que utilizaban el servicio de ayuda a su domicilio, para ello se hizo entrevistas domiciliarias a las personas que iban hacer beneficiadas con el servicio, 26 ciudadanos participaron en dicho estudio, siendo descriptiva transversal analizando datos primarios, teniendo como conclusión que había la necesidad de poder implementar diferentes procesos para la mejora, poniendo énfasis en las tareas que se realizan dentro de los domicilios, asimismo los usuarios tienden a valorar con un alto grado de satisfacción los servicios que reciben.

Giro (2021) en su investigación titulada “Customer Satisfaction Measurement: strategies, methodologies and factors influencing customer satisfaction measures” nos mencionó que cualquier métrica relacionada a la satisfacción del cliente basada en un cliente que ha sido encuestado, esta debe ser siempre monitoreada con bastante cantidad de datos, estos suelen ser internos que tiene que ver con el perfil del cliente como sus datos CRM o su historial de compras, asimismo también se pudo considerar los externos como son los datos sociodemográficos y donde fue su compra anterior, teniendo recabados estos datos con la información recopilada respecto a la satisfacción del cliente se va a poder contextualizar solo en ese momento podrá ser transformada por un equipo de inteligencia de clientes, asimismo tener un enfoque demasiado en la información del cliente sin agregar ninguna información contextual puede llegar hacer extremadamente peligroso que solo enfocarse en la satisfacción del cliente como lo es una métrica independiente.

Mehran et al. (2021) en su investigación “The influence of value co-creation on customer loyalty, behavioural intention, and customer satisfaction in emerging markets”. dicha investigación puso como factor importante a la lealtad para que cualquier empresa tenga éxito, siendo este determinante para el crecimiento y rentabilidad de la misma , en el resultado de la primera hipótesis estudiada referida a la creación conjunta de valor para el cliente y su satisfacción, se ha podido confirmar que (H1: $\beta = 0,0595$, $t = 10,863$, $p = 0,000$) de acuerdo a estos resultados que muestra la investigación la creación de valor si tuvo influencia, en la construcción de la satisfacción de los clientes, demostrando que si el cliente tiene una mayor interacción, su satisfacción suele aumentar.

En el ámbito nacional Quijandria (2021), su investigación consistió en el poder determinar si existía una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Globaltec S.A.C, fue una investigación aplicada, con un diseño transversal, y no experimental, teniendo un nivel correlacional, 109 clientes conformaron su población,

donde se obtuvo una muestra de 85 personas, se aplicó una encuesta, utilizando un cuestionario de 20 preguntas, el resultado obtenido en el coeficiente de Spermán fue $r = 0,667$, y su valor de significancia fue de 0.000, encontrándose por debajo de 0.05, en conclusión hubo una correlación positiva en las variables que fueron estudiadas.

Salazar y Suarez (2021) el propósito de su investigación fue corroborar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Lima, siendo cuantitativa, descriptiva y diseño no experimental, la población fueron 1200 asociados a la empresa, asimismo la muestra fue de 300. Como resultado se pudo corroborar la relación en las variables, en lo referente a la planificación y satisfacción del cliente en la empresa de ahorro, siendo $p = 0.002$ su valor de significancia un valor menor a 0.05.

Tuanama (2019), fue una investigación en su investigación titulada “Gestión administrativa y la satisfacción a los clientes de la óptica Visual Medic, Huaraz 2021”, fue un estudio cuantitativo, siendo de tipo aplicada, su diseño fue correlacional y no experimental, 120 clientes fueron quienes conformaron la población, teniendo una muestra de 92, los que respondieron a un cuestionario, donde se pudo corroborar la existencia de una correlación de 0.285 en las variables estudiadas, y el nivel de significancia que se obtuvo fue de 0.006

De la Fuentes (2018), la finalidad de esta investigación fue determinar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción de los clientes en la clínica médica en el distrito de los olivos, utilizando un método hipotético – deductivo, tuvo un diseño no experimental, su población fue de 70 trabajadores de la clínica, mientras que su muestra fue de 59 y se demostró la relación significativa entre las variables estudiadas, esto en base a la prueba de Spearman: 96,5%, con una significancia por debajo de 0,05.

Taquiri y Vega (2020), El problema de investigación estuvo enmarcado en la Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa virgen del Carmen Salud S.A.C, siendo una investigación aplicada, no experimental, y se aplicó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, 131 pacientes conformaron la muestra, quienes contestaron un cuestionario con un nivel alto de confiabilidad de 0,961 según el resultado del alfa de Cronbach de: 0,917 y de 0,951 para la primera y segunda variable respectivamente, lo que mostró la alta confiabilidad del instrumento aplicado, al mismo tiempo el coeficiente de correlación fue de 0,601, demostrando así la relación entre las variables que fueron estudiadas, el nivel de significancia tuvo un resultado de 0,000, un valor por debajo de 0.05. y se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna.

Díaz (2020), para la realización de esta investigación se hizo una encuesta a 180 personas que visitan frecuentemente la municipalidad, en la que se utilizó un cuestionario, y se pudo verificar la alta relación que tienen las variables, el resultado obtenido en el Rho de Spearman fue de 0,981 mientras que 0,000 fue el valor obtenido en P, un valor menor a 0,05, demostrando la relación existente en las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario en nivel moderado en cuanto al rendimiento en la municipalidad fue de 0,662 en el coeficiente de Spearman siendo su valor $p = 0,000$ menor a 0,05.

Pérez (2019), en su tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, Provincial de Tocache, Región San Martín”, la modalidad fue Básica descriptiva, la misma tuvo un diseño no experimental, teniendo un enfoque de tipo cuantitativo, su muestra fue 230 a quienes se les aplicó cuestionarios, y se concluyó que no había una relación significativa en las variables que fueron estudiadas, por el resultado obtenido del estadístico de correlación de Spearman $\rho = -0,44$, del mismo modo $p = 0,502$ un valor mayor a 0,05.

Elescano (2021). Busco establecer la relación entre las variables Gestión Administrativa y satisfacción del usuario, fue una investigación cuantitativa, aplicada, descriptiva y su diseño fue de tipo no experimental, su población la conformaron 450 personas, con edades de 20 a 51 años, para ello se pudo utilizar el instrumento cuestionario, se concluyó que si había una relación entre las variables que se estudiaron (Rho de Spearman = 0,763), y un valor $p = 0,000$ que es menor a 0,05.

Arévalo y Vidaurre (2019), su muestra fue conformada por 27 personas, después de los análisis respectivos se llegó a la conclusión principal que, si había una correlación de ambas variables donde se pudo obtener un valor de similitud de 0,933 y mostró de manera clara la existencia de una relación entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario altamente positiva, su significancia fue de $0,000 < 0,05$.

Rodríguez (2021), su población se conformó por 234, y la muestra fue de 120 usuarios, para ello utilizó un cuestionario con el fin de poder recolectar los datos, mismo que se utilizó como instrumento, asimismo se concluyó que había relación en las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios por el resultado del estadístico de Spearman cuyo valor fue 0,370, indicando que la correlación fue positiva baja, mientras que su nivel $p = 0,000$ que es menor a 0,05.

Mendoza (2019), el objetivo fue determinar si existía relación en las variables Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo, su muestra fue de 316 usuarios externos que se atendieron en el hospital, su recolección de datos fue mediante una encuesta para ambas variables, para ello utilizaron como principal instrumento el cuestionario y se utilizó el modelo SERVQUAL que analiza 5 dimensiones, en el resultado que se obtuvo se determinó que si existía relación de significancia con un valor de 0,434 un valor que es menor a $p = 0,05$, esto en lo que concierne a la satisfacción y la planeación, en lo concerniente a la satisfacción y

organización su $Rho = 0,285$ que es menor a $p = 0,05$, lo que se concluye que si existe correlación entre las variables que han sido estudiadas.

Fuentes (2017), Su investigación tuvo como propósito determinar la influencia y la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, el estudio fue de tipo aplicada y su diseño no experimental, teniendo una correlación transversal, para poder conformar la población tomaron en consideración a las personas contribuyentes que ascendieron a 12,471 personas, y se obtuvo una muestra de 86 personas, quienes fueron entrevistados por medio de un cuestionario relacionado con ambas variables de estudio, asimismo para poder realizar la prueba de hipótesis se tuvo que aplicar el Chi cuadrado de Pearson con un valor de $p = 0,000$, que mostró la existencia mediante evidencia estadística que sí existía una relación directa.

Dulanto (2018), en su investigación se buscó determinar como la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en la municipalidad de Chancay, en el año 2018, su diseño fue no experimental, y de tipo cuantitativa, y se hizo una encuesta de 32 ítems a 40 colaboradores de la municipalidad, su nivel de significancia asintótica fue 0,000, un valor menor a 0,05, negando la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, siendo su Rho de Spearman fue de 0,542, siendo una correlación positiva baja.

Yépez (2017), en su investigación titulada "Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi Divino Niño Jesús del cantón Baba, Provincia de los Ríos", en sus resultados de investigación que se pudo realizar utilizando el chi cuadrado y se obtuvo $\alpha = 0,05\%$ teniendo un valor de confiabilidad de 0,95% y valor de chi cuadrado teórica que se encontró fue de 12,59%, y teniendo como cálculo final del chi cuadrado 10,03% que es altamente superior al chi cuadrado teórico donde se obtuvo 12,59%, lo que generó que la hipótesis alternativa fuera aceptada y rechazar la hipótesis nula.

En el ámbito Regional Suarez y Vázquez (2020) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de calzados VALLES S.A.C del distrito el Porvenir -Trujillo 2020, la población que colaboró para la realización de este estudio fueron los distribuidores de la empresa anteriormente mencionada que fueron 50 personas, fue descriptiva correlacional, se utilizó la encuesta, concluyendo que las variables que fueron estudiadas si tenían una influencia significativa por los resultados obtenidos en el coeficiente de Pearson que fue $r = 0,869$, y el nivel de significancia fue de $0,000$ inferior a $0,05$.

Silva (2021) el propósito de su investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, siendo su muestra los padres de familia de la institución y estuvo conformada por 220, utilizando la encuesta para recabar los datos, siendo su instrumento de medición el cuestionario, los resultados que se obtuvieron en el estadístico Rho Spearman fue de $0,865$ que muestran una correlación positiva para las variables que fueron estudiadas, asimismo el nivel de significancia fue $= 0,000 < 0,05$.

Después de haber del análisis de los antecedentes, fue necesario conocer un poco de teoría de nuestras variables.

Westreicher (2020), se denomina Gestión a la totalidad de procedimientos y de acciones que realizan las empresas con el fin de poder cumplir el plan que han desarrollado y planeado de manera anticipada.

Según Ramírez et al. (2017), Gestión administrativa, se trata de poder poner en práctica cada proceso administrativo, en lo referente a poder planificar, organizar, coordinar y controlar cada una de las diversas actividades que se dan dentro de una empresa.

Según Blandes (2014), La Administración está compuesta por cuatro funciones o indicadores muy valiosos, estas son: planeación en donde se determina cada objetivo y cursos de acción que son llevados a cabo en una organización y esta se debe relacionar con las metas y estrategias teniendo como fin cumplir con cada objetivo que se ha propuesto; en la

organización se distribuye el trabajo en grupos, teniendo como fin el poder establecer y reconocer las diferentes relaciones y autoridad necesaria, que va a llevar a poder diseñar diferentes tareas, designar a personas de manera correcta para ocupar cargos claves; en lo referente a la dirección está conduce de la mejor manera el esfuerzo y trabajo de los demás para así poder lograr resultados favorables; y por último el control que sirve para poder revisar todo lo que se ha podido planear y ver si se ha podido lograr, lo que implica el poder ver cuáles son las actividades que necesitan un mayor control.

Según Thomson (2006) para poder posicionarse en la mente de cada uno de los consumidores es de vital importancia mantener un cliente satisfecho, con el propósito de llegar al mercado meta, por esta razón el poder mantener a la clientela satisfecha ha podido traspasar las fronteras en cada uno de los departamentos de mercadotecnia en las empresas convirtiéndose en un objetivo fundamental para cada área.

De acuerdo a Castañeda (2022), la calidad de servicio es poder cumplir y superar cada una de las expectativas que suelen tener los clientes, de esto va a depender el éxito de un negocio o por el contrario el fracaso, como el número de clientes, la fidelización de los mismos y que puedan recomendar a otros consumidores

Según Bernal (2021), nos menciona que para poder llevar a cabo un adecuado reclutamiento, selección y posterior contratación de personal es una tarea que se lleva a cabo en el área de recursos humanos, siendo una tarea muy complicada y no debe tomarse a la ligera, el contratar a personal idóneo trae consigo múltiples beneficios para la empresa.

Demuner et al. (2018), para poder tener una buena capacidad de respuesta se tiene que tomar en cuenta diversos factores como un buen desempeño, atender de manera rápida y una adecuada coordinación.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de investigación:

Es una investigación aplicada caracterizada por tomar en cuenta los fines prácticos del conocimiento, teniendo como finalidad el desarrollo de un conocimiento de carácter técnico, el cual debe dar una solución inmediata para que este pueda solucionar una situación determinada, es aquella que se da mediante un conjunto de actividades que es destinada a utilizar los resultados de las ciencias (Escudero y Cortes 2018 p.19).

3.1.2. Diseño de investigación:

- **Diseño no experimental**

Se caracteriza porque la variable que se estudia no va a ser manipulada de ninguna forma y de manera deliberada, solamente se basa en la observación de cada fenómeno de la manera como estos suceden en cada contexto determinado, para que después sea analizado (Dzul 2013, p3).

- **De corte Transversal**

Es un estudio observacional, de base individual, teniendo dos propósitos claros el de describir y analizar, asimismo se caracteriza por ser un estudio de prevalencia que también se denomina encuesta transversal, teniendo como propósito la identificación de una frecuencia con una condición dentro de la población que va hacer va hacer estudiada (Rodríguez y Mendivelso 2018, p2)

- **Correlacional**

Es una investigación caracterizada por ser de tipo no experimental, en la que el investigador tiene como propósito el poder medir dos variables en el estudio que está desarrollando, con el fin de poder realizar una evaluación referente a la relación estadística entre ambas variables sin que exista la influencia de ninguna variable extraña. (QuestionPro 2022).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Satisfacción de los clientes

Las variables fueron de tipo cuantitativa

Matriz de operacionalización de variables (**Ver Anexo 4**).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Está dispuesta por una agrupación de personas, objetos y medidas teniendo características comunes que van a poder ser observadas en algún momento determinado, en el momento que se realice una investigación, para ello es esencial realizar una adecuada selección de cada uno de los individuos que van hacer objeto de estudio (Wigodski, 2010).

- **Criterios de inclusión:** Se tomo en cuenta a los clientes que asistieron de manera frecuente a la empresa Mifarmacia S.A.C.
- **Criterios de Exclusión:** Fueron excluidos aquellos clientes que no acudieron a la empresa Mifarmacia S.A.C.

3.3.2. Muestra: Es una parte pequeña de la población, asimismo también se le denomina un subgrupo que se extrae de una población o universo esto bajo una debida y correcta selección de la misma, para ello se debe tener una adecuada y correcta delimitación de cada una de las características de la probación (Toledo, 2016, p6.).

La muestra para la investigación la conformaron 196 clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C.

3.3.3. Muestreo: Se caracteriza por ser el proceso en el que selecciona al conjunto de individuos, con el propósito de poder estudiar a cada uno de ellos y poder tener una debida caracterización de la totalidad de la población (Vázquez, 2017).

En esta investigación se utilizó un muestreo Probabilístico con población infinita o desconocida, en cuanto al muestreo probabilístico su característica principal radica en que cada persona que conforma la población que está siendo estudiada tenga la misma oportunidad de ser seleccionados. (Enciclopedia Económica, 2021).

3.3.4. Unidad de análisis:

Se conforma con cada elemento que conforma la población total, y en consecuencia la muestra, asimismo cada unidad de análisis cumple con cada parámetro muestral (Toledo, 2016, p11.).

La unidad de análisis la conformaron cada uno de los clientes que acudieron a la empresa Mifarmacia S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La encuesta es un método de investigación que tiene como propósito poder recolectar datos para una investigación, la información se recoge de un grupo de individuos concerniente a un tema que se pretende investigar, se caracteriza porque tiene múltiples propósitos y pueden ser llevados a cabo de diversas formas, que van a depender del tipo de metodología que se ha escogido en base a los objetivos que pretender ser alcanzados. (QuestionPro, 2022).

El cuestionario fue el principal Instrumento que se utilizó para nuestra investigación, mismo que estuvo compuesto por 40 Ítems, este se dividió de acuerdo a las variables que fueron estudiadas, el cual se desarrolló con cada cliente que acudió a la empresa Mifarmacia S.A.C en el distrito de Moche, el cuestionario que se utilizó para el estudio fue tomado de la Tesis perteneciente a las autoras: Taquiri Bonilla, Katherinne Flor y Vega Mellado, José Miguel.

Por otra parte el cuestionario es la agrupación de preguntas referentes a una o más variables de una investigación, con la intención de que estas sean medidas, este se debe presentar de forma congruente con el problema e hipótesis que se han planteado previamente, en un cuestionario se pueden encontrar preguntas

cerradas que ya tienen opciones de respuesta previamente establecidas por el investigador, por otra parte también existe los cuestionarios con respuestas abiertas donde el entrevistado puede expresarse en su respuesta, no presentándose ninguna alternativa de respuesta (Hernández et al, p.217).

Respecto a la validez se utiliza para poder medir el instrumento e identificar su grado en que va a medir la variable que va a ser estudiada (Hernández et al, p.200).

3.5. Procedimientos

Durante la realización de nuestras prácticas pre profesionales en la empresa Mifarmacia S.A.C, se observó que no existía una adecuada administración en diferentes aspectos como falta de medicamentos, una mala rotación de sus productos y en muchas ocasiones no existían productos que solicitaban los clientes, generando que estos no se sientan satisfechos por la atención brindada, lo que nos permitió identificar el problema para elaborar nuestra investigación, para ello fue necesario pedir los permisos correspondientes a la Gerente de la empresa Sánchez Vigo Celina, brindándonos información valiosa y acceso a sus clientes con el objetivo de poder levantar la información necesaria dentro de la empresa, una vez que se obtuvo la autorización correspondiente, se procedió a la búsqueda de antecedentes tanto en el ámbito internacional, como nacional, con el fin de poder plantearnos de manera correcta nuestros objetivos e hipótesis de investigación y ver cuál era el instrumento más óptimo que se iba a utilizar para recolectar la información, siendo necesario establecer varios pasos, estos se mencionan a continuación:

En primer lugar, fue necesario usar instrumentos de investigación debidamente validados, con un porcentaje alto de confiabilidad.

Se realizó encuestas a los clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C, esto mediante el uso de un cuestionario debidamente estructurado de 40 preguntas en total, divididas en dos partes, 21 para la primera y 19 para la segunda variable respectivamente.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo de manera presencial, a los clientes que acudieron a la empresa Mifarmacia S.A.C, respetando la confidencialidad de las mismas.

Una vez aplicadas las encuestas a los clientes de la empresa fueron debidamente procesadas en Microsoft Excel 2021 y el IBM SPSS Statistics v.26.

Con los datos que se obtuvo mediante las encuestas realizadas, los resultados obtenidos fueron debidamente plasmados en cuadros, gráficas, tablas de frecuencia, pudiendo responder de manera clara a los objetivos que se plantearon, asimismo se logró identificar si existe una correlación entre las variables que estudiamos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis se hizo se realizó usando estadística descriptiva, debido a que estas se presentan en cuadros, tablas de frecuencia, gráficos en donde se pudieron visualizar los resultados, para poder analizarlos de la mejor manera con el fin de poder sacar conclusiones, del mismo modo para poder corroborar si existe una correlación entre nuestras variables de estudio, se realizó la prueba estadística Rho de Spearman, por otra parte los software donde se procesó los datos fueron el IBM Spss Statistics 26 y el Microsoft Excel 2021.

La estadística descriptiva se caracteriza porque mediante ella se va a poder resumir de manera clara y sencilla la información recabada para luego poder plasmarla dentro de cuadros, tablas, figuras con el propósito de identificar cada escala de medición de cada variable que es objeto de estudio, en los cuadros y tablas muestran los resultados de manera puntual, mientras que en las gráficas se muestran las tendencias (Rendon, 2016).

3.7. Aspectos éticos

Para poder realizar este trabajo de investigación se respetó los derechos de autores, de cada uno de las fuentes donde se obtuvo información, citándolos de la manera correcta mediante las normas APA Sexta edición, por otra se empleó una encuesta a los clientes con su total consentimiento mantenimiento en reserva sus datos personales, asimismo la gerente general de la empresa se mantuvo informada de cada uno de los acontecimientos que se dio.

IV. RESULTADOS

Objetivo Especifico 1: Identificar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Tabla 1

Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Planeación de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

		Planeación	
Rho de Spearman	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación	,974**
		Sig. (2-colas)	0.000
		N	196

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: En la presente tabla 3, se muestra el Rho de Spearman entre la satisfacción del cliente y la planeación (0,974) y su nivel de significancia = 0.000 < 0.05, por lo que se demuestra que existe una relación entre la dimensión planeación y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.

Objetivo Especifico 2: Identificar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Tabla 2

Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Organización de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

		Organización	
Rho de Spearman	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación	,959**
		Sig. (2-colas)	0.000
		N	196

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: En la presente tabla 4, se muestra el Rho de Spearman entre la satisfacción del cliente y la Organización (0,959) y su nivel de significancia = $0.000 < 0.05$, por lo que se demuestra que existe una relación entre la dimensión Organización y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.

Objetivo Especifico 3: Identificar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Tabla 3

Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Dirección de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

		Dirección	
Rho de Spearman	Satisfacción de los clientes	Coeficiente de correlación	,931**
		Sig. (2-colas)	0.000
		N	196

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: En la presente tabla 5, se muestra el Rho de Spearman entre la satisfacción del cliente y la Dirección (0,931) y su nivel de significancia = 0.000 < 0.05, por lo que se demuestra que existe una relación entre la dimensión Dirección y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.

Objetivo Específico 4. Identificar la relación que existe entre el control y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Tabla 4

Correlación del Rho de Spearman entre la dimensión Control de la Variable gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

		Control	
Rho de Spearman	Satisfacción de los clientes	Coeficiente de correlación	,932**
		Sig. (2- colas)	0.000
		N	196

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: En la presente tabla 6, se muestra el Rho de Spearman entre la satisfacción del cliente y la Organización (0,932) y su nivel de significancia = $0.000 < 0.05$, por lo que se demuestra que existe una relación entre la dimensión Control y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.

Contrastación de la hipótesis.

Objetivo General: Determinar la relación existente entre Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

		Satisfacción de los clientes	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,955**
		Sig. (2-colas)	0.000
		N	196

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: En la presente tabla 3, se muestra el Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente (0.995) y su nivel de significancia = $0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.

Tabla 6

Satisfacción de los clientes y sus dimensiones de acuerdo a los clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.

Variable/Dimensión	Nivel	Escala	fi	%
Satisfacción de los clientes	Alto	67 - 90	30	15%
	Medio	43 - 66	148	76%
	Bajo	18 - 42	18	9%
	Total		196	100%
Calidad de servicio	Alto	19 - 25	20	10%
	Medio	13 - 18	164	84%
	Bajo	5 - 12	12	6%
	Total		196	100%
Personal Idóneo	Alto	23 - 30	19	10%
	Medio	15 - 22	166	85%
	Bajo	6 --14	11	6%
	Total		196	100%
Capacidad de Respuesta	Alto	27 - 35	21	11%
	Medio	17 - 26	157	80%
	Bajo	7 -- 16	18	9%
	Total		196	100%

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 2, después de haber aplicado los cuestionarios a 196 clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C. En ella se puede observar que la variable Satisfacción de los clientes se encuentra en un nivel medio con 76%, en lo referente a sus dimensiones se puede apreciar que personal idóneo es preponderante en un nivel medio con 85% demostrando así la importancia de contar con un personal altamente capacitado que tenga la capacidad necesaria de atender al cliente en lo concerniente a su salud, seguido de la dimensión calidad de servicio con 84% también en un nivel medio, siendo este un factor importante a la hora de captar un cliente y finalmente la dimensión capacidad de respuesta con 80% quien también se encuentra en un nivel medio.

Tabla 7

Gestión Administrativa y sus dimensiones de acuerdo a los clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C Moche 2022.

Variable/Dimensión	Nivel	Escala	fi	%
Gestión Administrativa	Alto	78 - 105	25	13%
	Medio	50 - 77	154	79%
	Bajo	21 - 49	17	9%
	Total		196	100%
Planeación	Alto	19 - 25	24	12%
	Medio	13 - 18	144	73%
	Bajo	5 - 12	28	14%
	Total		196	100%
Organización	Alto	30 - 40	19	10%
	Medio	20 - 29	159	81%
	Bajo	8 - 19	18	9%
	Total		196	100%
Dirección	Alto	16 - 20	13	7%
	Medio	10 - 15	170	87%
	Bajo	4 - 9	13	7%
	Total		196	100%
Control	Alto	16 - 20	15	8%
	Medio	10 - 15	167	85%
	Bajo	4 - 9	14	7%
	Total		196	100%

Nota. Datos recolectados a 196 clientes

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1, después de haber aplicado los cuestionarios a 196 clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C. En ella se puede observar que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel medio con 78%, en lo referente a sus dimensiones se puede apreciar que la dirección es preponderante en un nivel medio con un 87%, indicando que aún no existe

un correcto direccionamiento dentro de la empresa que le permita tomar decisiones correctas para el incremento de las ventas, seguido de la dimensión control quien también se encuentra en un nivel medio con 85%, donde se refleja que no se está verificando de la mejor manera si se están cumpliendo los objetivos que se ha planteado la empresa, en cuanto a la dimensión organización y planeación estas también se encuentran en un nivel medio con 81% y 73% respectivamente.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se pudo conseguir en la investigación, se pudo evidenciar que la Gestión Administrativa si se relaciona con la Satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, para ello fue necesario el poder identificar cada una de las variables, con sus respectivos indicadores, con el propósito de poder medirlos, esto mediante el uso de un cuestionario debidamente validado, aplicado a los clientes de la empresa anteriormente mencionada, información que pudimos analizarla de la mejor manera.

En lo que concierne al objetivo específico 1, de nuestra investigación Identificar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, y analizando los resultados de la tabla N° 1 se puede evidenciar que, si hay una correlación positiva entre la dimensión planeación y la variable satisfacción de los clientes, esto por el Rho de Spearman que fue de 0,974, y su grado de significancia de $0.000 < 0.05$, reflejando claramente que la planeación dentro de la empresa Mifarmacia S.A.C, tiene una relación directa con la Satisfacción de sus clientes, al compararlo con el resultado del estudio que realizo Quijandria (2021) también nos muestra un resultado similar y demuestra una relación entre la planeación y la satisfacción de los clientes, esto por el resultado que obtuvo en el Rho de Spearman, cuyo valor fue de 0.570, con un valor de significancia de $0.000 < 0.05$, concluyendo que si la gestión gerencial se aplica de manera correcta en una empresa esto se verá reflejado en el satisfacción del cliente la cual evidentemente aumentara, en donde además en su estudio concluye que cuanto mayor es el número de planes con los que cuenta una empresa, la satisfacción de un cliente va aumentar, asimismo se refiere a que la planificación en una organización se basa en poder establecer las mejores estrategias, establecerse metas, como diseñar diferentes planes para una adecuada integración y coordinación en el interior de una organización, esto con el propósito de tener un mayor número de clientes en la empresa.

En lo referente al objetivo específico 2, Identificar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, y analizando los resultados que se obtuvieron en la Tabla N° 2, se puede evidenciar que, si existe una relación positiva entre la dimensión Organización con la variable Satisfacción de los clientes, esto por el resultado del Rho de Spearman, que fue de 0.959, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, en donde se puede reflejar que la organización dentro de la empresa Mifarmacia S.A.C tiene relación directa con la satisfacción de los clientes, esta posición la comparten Zalazar y Suarez (2019) quienes pudieron determinar una correlación positiva de Pearson de 0.592, y su nivel de significancia de 0.04, demostrando así una relación positiva en cuanto a la dimensión organización con la variable satisfacción de los clientes, asimismo es de suma importancia contar con una buena organización dentro de una empresa, esto va a permitir unos buenos resultados tanto a corto como a largo plazo, por otra parte es muy valioso a la hora de poder fomentar de manera correcta el trabajo en equipo, esto mediante el trabajo en conjunto en cada área de la empresa, es decir cuanto mayor organización exista dentro de una empresa, la satisfacción del cliente será mayor.

Por otra parte, la investigación realizada por Aguilar y Parraguez (2021), también se pudo evidenciar que la organización se relaciona con la satisfacción del usuario, esto por el resultado que se obtuvo del Rho de Spearman de 0.856, y su valor de significancia de $0.000 < 0.05$. recalcando así la importancia que tiene una organización correcta dentro de la empresa, donde cada colaborador realice correctamente las actividades que se le encomienda, en todos los aspectos y esto se vea reflejado en una atención de calidad a los clientes que acuden a la farmacia día a día.

En lo concerniente al objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, mediante el análisis de la tabla 3, en donde se refleja la relación entre la dimensión Dirección y la Variable

satisfacción de los clientes, esto por el resultado obtenido en el Rho de Spearman de 0.931 con un nivel de significancia de 0.000, al compararlo con la investigación realizada por De la Fuentes (2018), donde también nos muestra un resultado semejante donde se pudo reflejar la existencia de una relación positiva entre la dimensión dirección y la variable satisfacción de los clientes, por su Rho de Spearman que fue de 0.534, y su significancia de 0.000, asimismo es importante mencionar la importancia de una adecuada dirección, siendo esta una función valiosa dentro del proceso administrativo, en donde cada conocimiento que se ha adquirido ayuda en la toma de decisiones, para que estas sean las correctas y adecuadas para una organización, asimismo con este concepto se puede corroborar que no hay una adecuada dirección en empresa Mifarmacia S.A.C, siendo necesario mejorar este aspecto para poder aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y esto repercute en una buena rentabilidad.

En lo concerniente al objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre el control y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, y el resultado que se visualiza en la tabla N° 4, se puede evidenciar claramente que la dimensión control se relaciona de manera positiva con la variable satisfacción de los clientes, en donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.932, y su significancia de $0.000 < 0.005$, al compararlo también con el estudio realizado por De la Fuentes (2018), tuvo un resultado similar demostrando una correlación positiva entre la dimensión control con la variable Satisfacción de los clientes en base a sus resultados obtenidos en el Rho de Spearman que fue de 0,597 con un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, asimismo cabe recalcar la importancia del control en una organización, ya que con ella vamos a poder corregir errores y desviaciones, y la prevención oportuna de fallas, asimismo va hacer importante poder llevar a cabo distintas actividades que se aprenden con el fin de poder garantizar que las operaciones que se están ejecutando en el interior de una organización tengan coincidencia con aquellas que se han planificado

previamente en la empresa y que va ayudar a cumplir con las metas de la empresa.

Por otra parte, el estudio que realizó Pérez (2019), también nos mostró un resultado parecido al anterior también demostrando que, si existe relación entre la dimensión control con la variable satisfacción de los usuarios, esta vez con una correlación positiva media por el resultado que obtuvo en el Rho de Spearman que fue de 0.487, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. y también remarca la importancia de tener un adecuado control en la empresa con el fin de poder corregir desviaciones y cerciorarse que se están cumpliendo con los objetivos que se ha planteado.

En cuanto al objetivo general que se planteó. Determinar la relación existente entre Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, mediante el análisis de la tabla N°, se pudo corroborar la existencia de una correlación positiva entre las variables estudiadas, esto mediante el resultado que se obtuvo del Rho de Spearman que fue de 0.955 y un grado de significancia de 0.000, siendo menor a 0.05, reflejando de manera clara una relación directa entre las variables Gestión Administrativa y satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022, y al ser comparado con el estudio realizado por Taquiri y Vega (2020) también nos mostró un resultado similar, por su nivel de correlación en el Rho de Spearman que fue de 0,601, teniendo un grado de significancia de $0.000 < 0.05$, teniendo una correlación positiva considerable, entre las variables que estudio, con este estudio se pudo corroborar que la Gestión Administrativa dentro de una empresa tiene una relación directa con la satisfacción de los clientes, además enmarca la importancia de la Gestión Administrativa requiere de un adecuado y elevado desarrollo en funciones fundamentales como la organización, planificación, dirección y control dentro de la empresa, siendo muy necesarias para que se pueda conseguir un mejor manejo de los bienes de la organización, en lo referente a aspectos de tipo financieros, sociales que se orienten al cumplimiento de objetivos que han sido ya trazados y que van hacer muy valiosos para el crecimiento sostenido de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo específico 1 se concluye que la correlación entre la dimensión Planeación y la variable satisfacción de los clientes es positiva ($Rho \text{ Spearman} = 0,974$), lo que evidencia una inadecuada planificación en la ejecución de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la farmacia.
2. De acuerdo al objetivo específico 2 se concluye que la correlación entre la dimensión Organización y la variable satisfacción de los clientes es positiva ($Rho \text{ Spearman} = 0.959$), debido a que no hay una idónea organización por parte de los trabajadores que no están teniendo un desempeño eficiente al momento de realizar sus labores lo que conlleva una atención deficiente a los clientes.
3. De acuerdo al objetivo específico 3 se concluye que la correlación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción de los clientes es positiva ($Rho \text{ Spearman} = 0.931$), que demuestra que no existe una buena política de dirección dentro de la empresa que permita una buena toma de decisiones, asimismo se enfoque en la creación de estrategias de negocios que permita a la farmacia posicionarse de la mejor manera en el mercado.
4. De acuerdo al objetivo específico 4 se concluye que la correlación entre la dimensión Control y la variable satisfacción de los clientes es positiva ($Rho \text{ Spearman} = 0.932$), que evidencia que no se está realizando un debido control a cada una de las actividades que se han planificado dentro de la empresa, con el fin de corregir desviaciones y realizar una correcta retroalimentación.
5. Con relación a la contrastación de hipótesis se concluye la existencia de una correlación entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los clientes es positiva esto en base al ($Rho \text{ Spearman} = 0.955$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, lo que nos indica que el proceso administrativo dentro de la empresa no se está aplicando correctamente, es decir no se está cumpliendo con los objetivos que se ha propuesto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se Recomienda a la empresa Mifarmacia S.A.C, realizar una constante mejora e innovación en la Gestión Administrativa, ya que esto le va a permitir potenciar sus actividades para cumplir con sus objetivos empresariales, y de esta manera lograr mejorar la atención de sus clientes y a la vez aumentar su nivel de satisfacción permitiendo que se fidelicen con la empresa.
2. Se Recomienda a la empresa Mifarmacia S.A.C, interactuar con sus clientes para que de esta manera logre saber cuáles son sus necesidades y que es lo que debe mejorar para lograr brindar una atención de calidad cada uno de estos.
3. Se Recomienda a la empresa Mifarmacia S.A.C, implementar un plan estratégico el cual le ayude a mejorar cada uno de sus procesos y sus metas trazadas de manera que llegue a cumplir con cada uno de sus objetivos planteados en el tiempo esperado.
4. Se Recomienda a la empresa Mifarmacia S.A.C, contar con una idónea política de dirección y motivación a los trabajadores en base a una correcta y eficiente comunicación, esto va a incidir que el personal brinde una mejor atención al cliente
5. Se Recomienda a la empresa Mifarmacia S.A.C, tener un control eficiente de cada una de sus actividades, asimismo brindar a cada trabajador una adecuada retroalimentación para tomar las mejores decisiones en cada área con esto se mejora el servicio que se brinda a cada cliente.
6. Se recomienda a la empresa Mifarmacia S.A.C contar con estados financiero para que lleve un mejor control de la situación financiera de su empresa, además de que estos también serán de gran utilidad en la toma decisiones financieras a futuro.
7. Se recomienda a la Facultad de ciencias empresariales, de la Universidad César Vallejo promover la investigación a sus estudiantes para que puedan tener una adecuada actitud crítica y reflexiva ante los problemas que a menudo se presentan en las empresas y puedan brindarles soluciones adecuadas.

8. Finalmente se sugiere a investigadores del entorno local, nacional e internacional investigar temas relacionados a la gestión administrativa y satisfacción de los clientes en las empresas utilizando nuevas técnicas e instrumentos de recolección de datos (SERVQUAL, Focus Group, Observación, entrevistas a profundidad) permitiendo mejorar la investigación y obtener nuevos resultados.

REFERENCIAS

- Arévalo, M. y Vidaurre, Z. (2019). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la dirección regional de agricultura San Martín -Tarapoto, periodo 2018. (Tesis de Título) Universidad César Vallejo – Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35128/Ar%20AMM-Vidaurre%20GZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asefarma (2020). ¿Es necesario personal administrativo en la farmacia? <https://www.asefarma.com/blog-farmacia/es-necesario-personal-administrativo-en-la-farmacia>
- Batista, J., De Almeida, E., Silva, E., Mansano, L., Soares, L. & Gonçalves, L. (2019). effect of the administrative transition of hospital management on the safety culture in surgical units. Scielo <https://www.scielo.br/j/tce/a/JJcVdmfFv6LjphJwSkDZnDc/?lang=en>
- Bernal, I. (2021). Cómo Contratar al Personal más Idóneo. <https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/contratar-al-personal-mas-idoneo/>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación, Administración, Economía, Humanidades y ciencias Sociales. (3ª ed.). <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blandes, M. (2014). Proceso Administrativo (1ra ed.) Editorial Digital UNID. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo+&ots=potcsl_HJZ&sig=yh6g1SGWiHzlrbz3s61FRbdkjCs#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Campoverde, L. (2020). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial el dorado, 2020. (Tesis de Título). Universidad César Vallejo – Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58376/Campoverde_GLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castañeda, S. (2022). ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Demuner, M., Becerril, U. y Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. Revista de ciencias sociales 27 (53-2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000300061&script=sci_arttext
- De la Fuente, D. (2018). Gestión administrativa y satisfacción de los clientes en la clínica médica primavera, Los Olivos, 2018. (Tesis de Titulo) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23244/DeLaFuente_SDG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, D., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Dzul, M. (2013). Diseño No Experimental. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dulanto, K. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. (Tesis de Titulo). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDC%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero, L. y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. (1ª ed.) Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- Elescano, F. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia Territorial bajo mayo – Tarapoto, 2021. (Tesis de Título). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82639/Elescano_VFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Enciclopedia Económica (2021). Muestreo probabilístico. <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-probabilistico/>
- Fuentes, J. (2017). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital Mariscal Nieto, 2017. (Tesis de Título). Universidad José Carlos Mariátegui. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/488/Judith_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giro, P. (2021). Customer satisfaction measurement strategies, methodologies and factors influencing customer satisfaction measures. *Universidad Oberta de Catalunya*. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/131866/6/pgiroT_FG0221memory.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación Científica. (6ª ed.) Mc Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Leché, E., Gil, A. y Gil, M. (2018). Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes. *Acciones e investigaciones sociales* (41) 2020. 137-170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762581>
- López, A. (2020). La falta de medicamentos aumentó el 60% en el 2019 según los farmacéuticos. <https://www.elperiodicomediterraneo.com/economia/2020/01/29/falta-medicamentos-aumento-60-farmaceuticos-40908848.html>
- Mendoza, J. (2019). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión del hospital Santa Rosa de Piura, 2019. (Tesis de

- Titulo). Universidad San Pedro.
http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14338/Tesis_64313.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kameli, M., Zarea, H. Su, Z. & Soltani, S. (2021). The influence of value co-creation on customer loyalty, behavioural intention, and customer satisfaction in emerging markets. *Ad Minister* (39) 5 -24.
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n39/1692-0279-adter-39-5.pdf>
- Quijandria, A. (2021). Gestión Administrativa y satisfacción del cliente en Globaltec S.A.C, los Olivos, 2021. (Tesis de título) Universidad César Vallejo – Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79151/Quijandria_MAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- QuestionPro (2022). ¿Qué es la Investigación Correlacional?
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- QuestionPro (2022). ¿Qué es una encuesta?
<https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y Satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín (Tesis de Título) Universidad Agraria de la selva -Tingo María.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rendón, M., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). Estadística Descriptiva. *Revista Alergia México* – RAM 3 (4).
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230>
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de Investigación de corte Transversal. *Revista Médica* 21 (3).
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Sam, A. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa Pública 80412 de Pacasmayo, 2021. (Tesis de Título) Universidad Cesar Vallejo – Chepén.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75434/Sam_SAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, F. y Suarez, A. (2019). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción de cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de lima durante el periodo 2019. (Tesis de Título) Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1

Suarez, Y. y Vásquez, E. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados “Valles” SAC del distrito el Porvenir – Trujillo, 2020. (Tesis de Titulo). Universidad Privada Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7363/1/REP_YA_RIXA.SUAREZ_ESPERANZA.V%c3%81SQUEZ_INFLUENCIA.EN.LA.S_ATISFACCION.DEL.CLIENTE.pdf

Toledo, N. (2016). Población y Muestra. <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/63099>

Taquiri, L. y vega, J. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen salud S.AC. San Borja, Lima 2020. (Tesis de Titulo). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64657/Taquiri_BKF-Vega_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2006). Satisfacción del cliente. <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Torres, O., Vallejos, A. y Berduno, J. (2019). Buenas Prácticas de gestión Administrativa de empresas de servicio en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas* (99),2 -9. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043>

Tenorio, J., Lazo, M., Monroy, A., Málaga, G. y Cárdenas, M. (2020). Precios de medicamentos esenciales para el manejo y tratamiento de la COVID-19

en establecimientos farmacéuticos peruanos públicos y privados. *Acta Medica peruana* 37 (3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300267

Tuanama, L. (2019). La gestión administrativa y la satisfacción a los clientes de la óptica Visual Medics Huaraz 2019. (Tesis de Título). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39271/Tuanama_MDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vázquez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico.
<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-resumen/>

Westreicher, G. (2020) Gestión. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Wigodski, J. (2010). Metodología de la Investigación.
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Yépez, J. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi “Divino Niño Jesús” del cantón Baba, Provincia de los Ríos (Tesis de Título). Universidad Técnica de Babahoyo.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3377/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Tablas y Figuras.

Tabla 8

Prueba de kolmogorov-Smirnov.

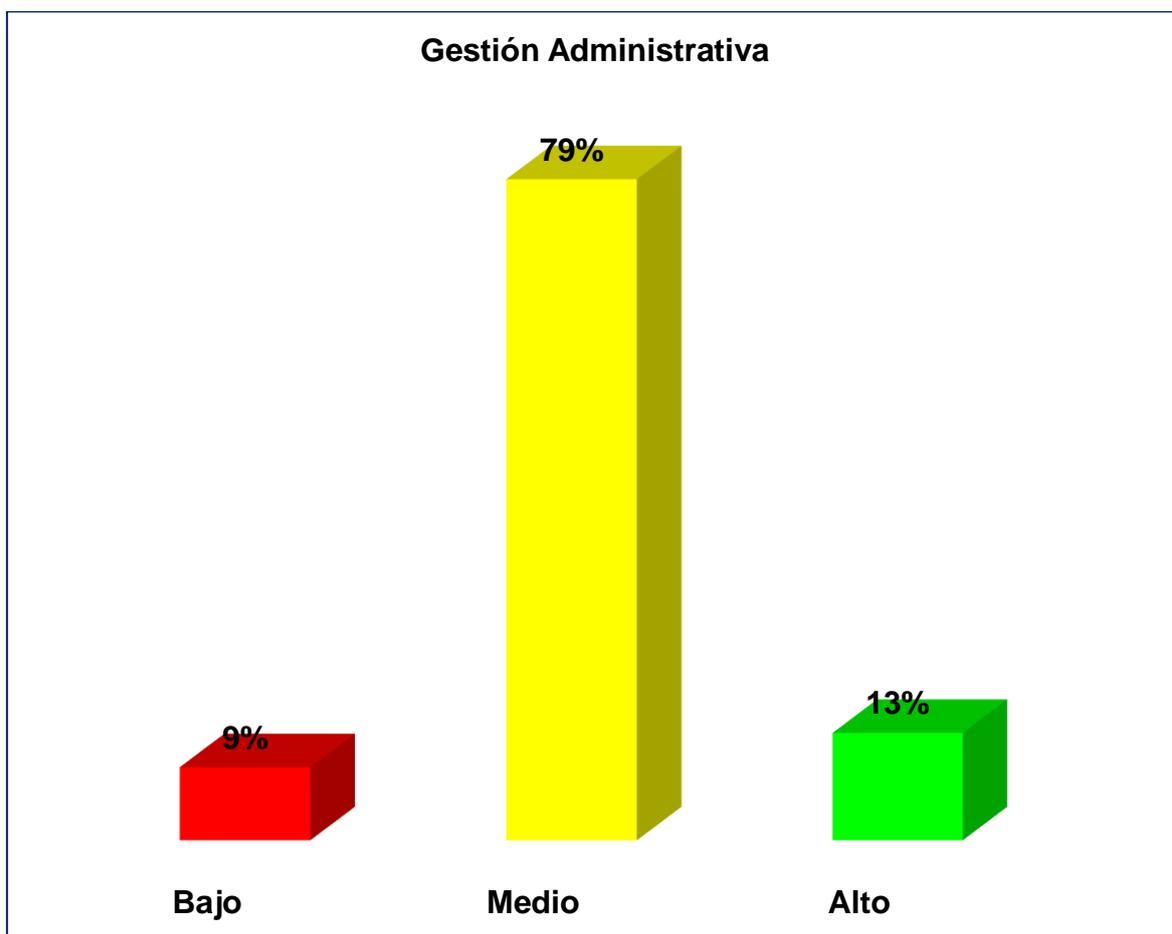
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	0.157	196	0.000
Organización	0.136	196	0.000
Dirección	0.162	196	0.000
Control	0.123	196	0.000
Gestión	0.208	196	0.000
Administrativa			
Satisfacción de los clientes	0.110	196	0.000

Nota. Datos recolectados a 196 clientes.

Interpretación: En la tabla 8 se muestra la prueba de normalidad de los datos, debido a que el tamaño de muestra es mayor o igual a 50 utilizamos la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde se observa que las variables (gestión administrativa y satisfacción de los clientes) y las dimensiones de la variable gestión administrativa no siguen una distribución normal por ser menores a 0.05, por tal razón se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Gráfico 1

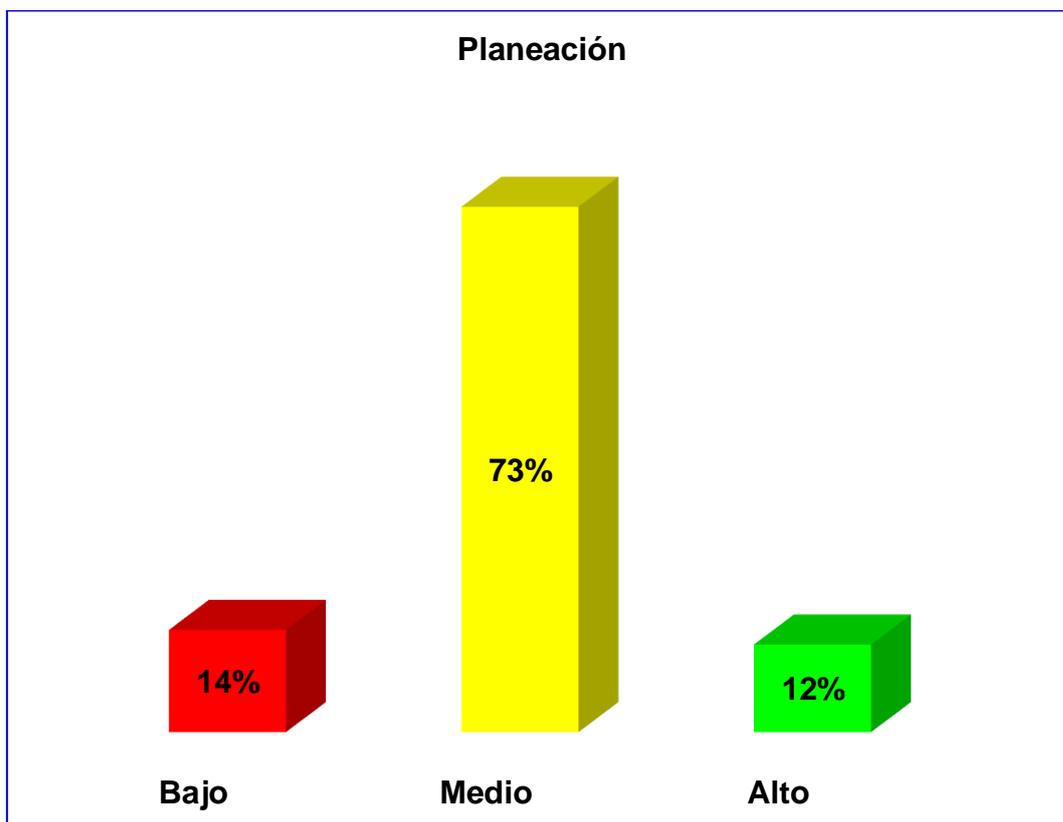
Nivel de Gestión Administrativa en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 1 en lo referente al nivel de Gestión administrativa en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que sobresale se ubica en un nivel medio con 78% (154 clientes), enseguida está el nivel alto con 13% (25 clientes) y finalmente el nivel bajo con 9% (17 clientes).

Gráfico 2

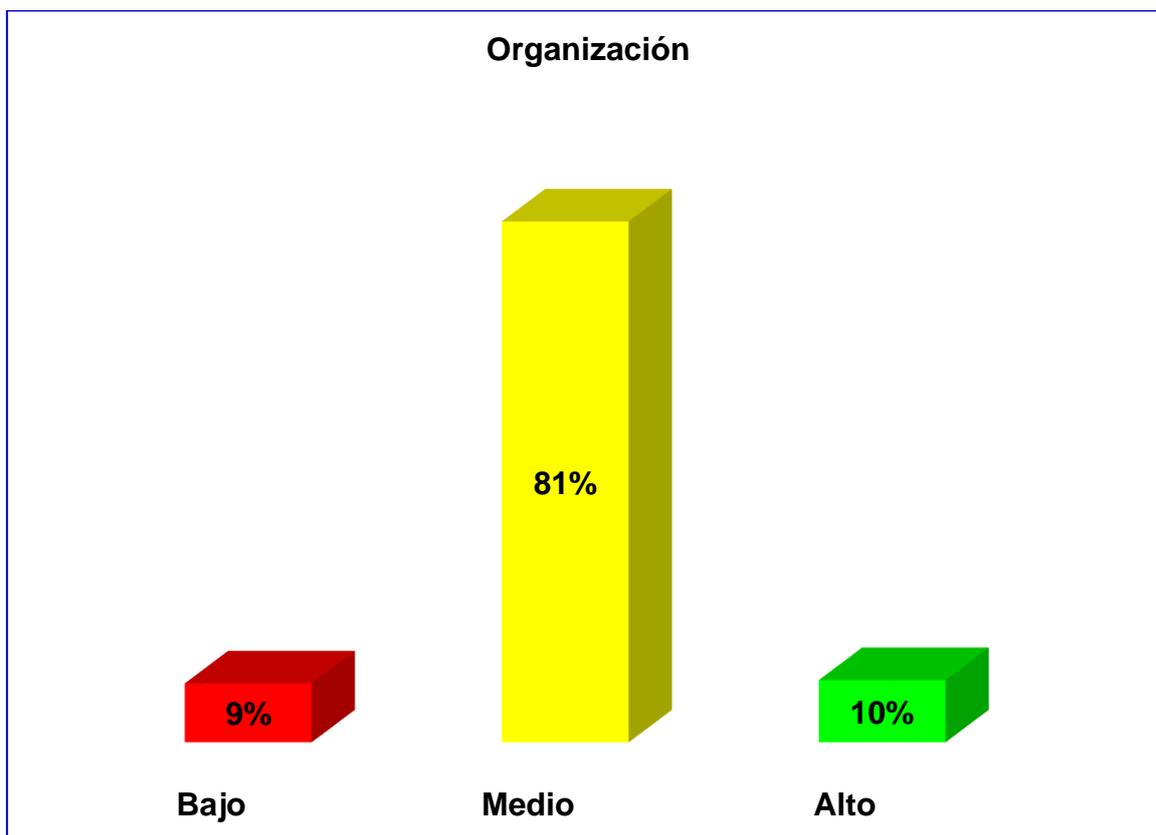
Nivel de planeación en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 2 en lo referente al nivel de planeación en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que sobresale se ubica en un nivel medio con 73% (144 clientes), enseguida está el nivel bajo con 14% (28 clientes) y finalmente el nivel Alto con 12% (24 clientes).

Gráfico 3

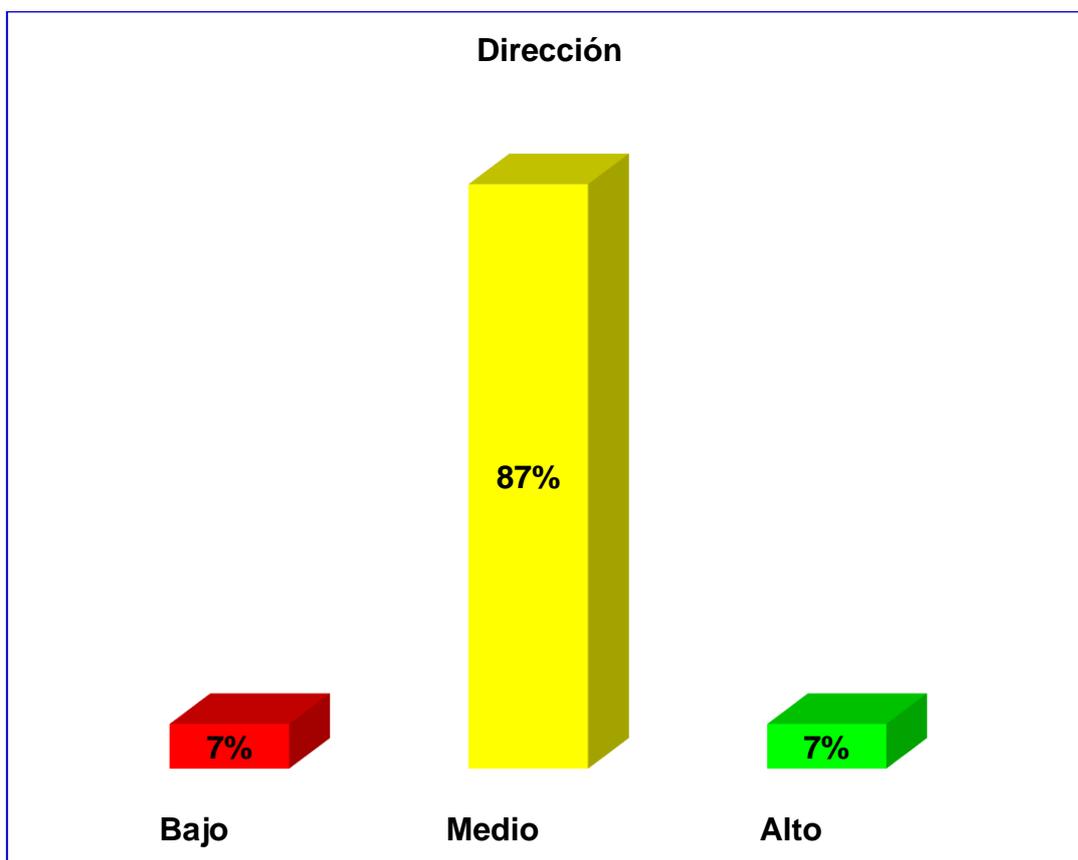
Nivel de Organización en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 3 en lo referente al nivel de Organización en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que sobresale se ubica en un nivel medio con 81% (159 clientes), enseguida está el nivel alto con 10% (19 clientes) y finalmente el nivel bajo con 9 % (18 clientes).

Gráfico 4

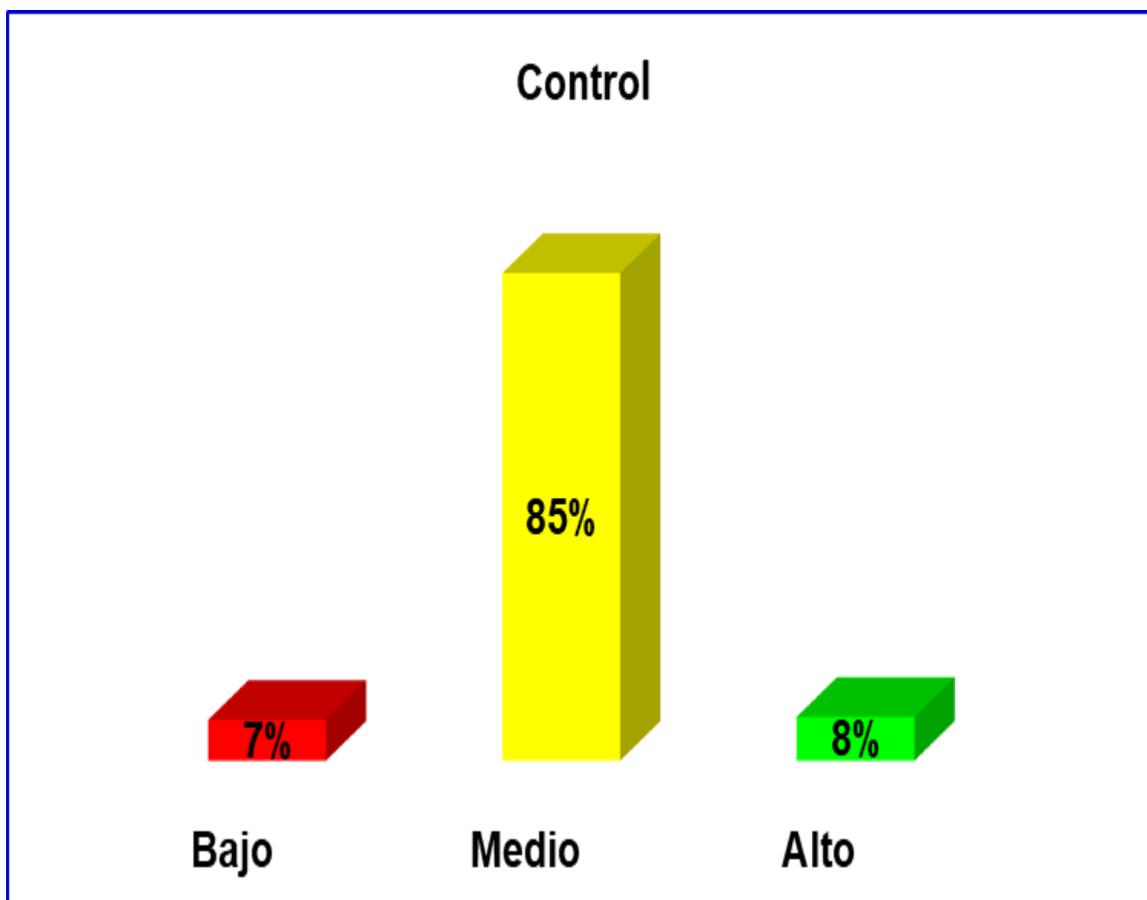
Nivel de Dirección en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 4 en lo referente al nivel de Dirección en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que sobresale se ubica en un nivel medio con 87% (170 clientes), enseguida está el nivel alto y bajo con 7%. (13 clientes respectivamente).

Gráfico 5

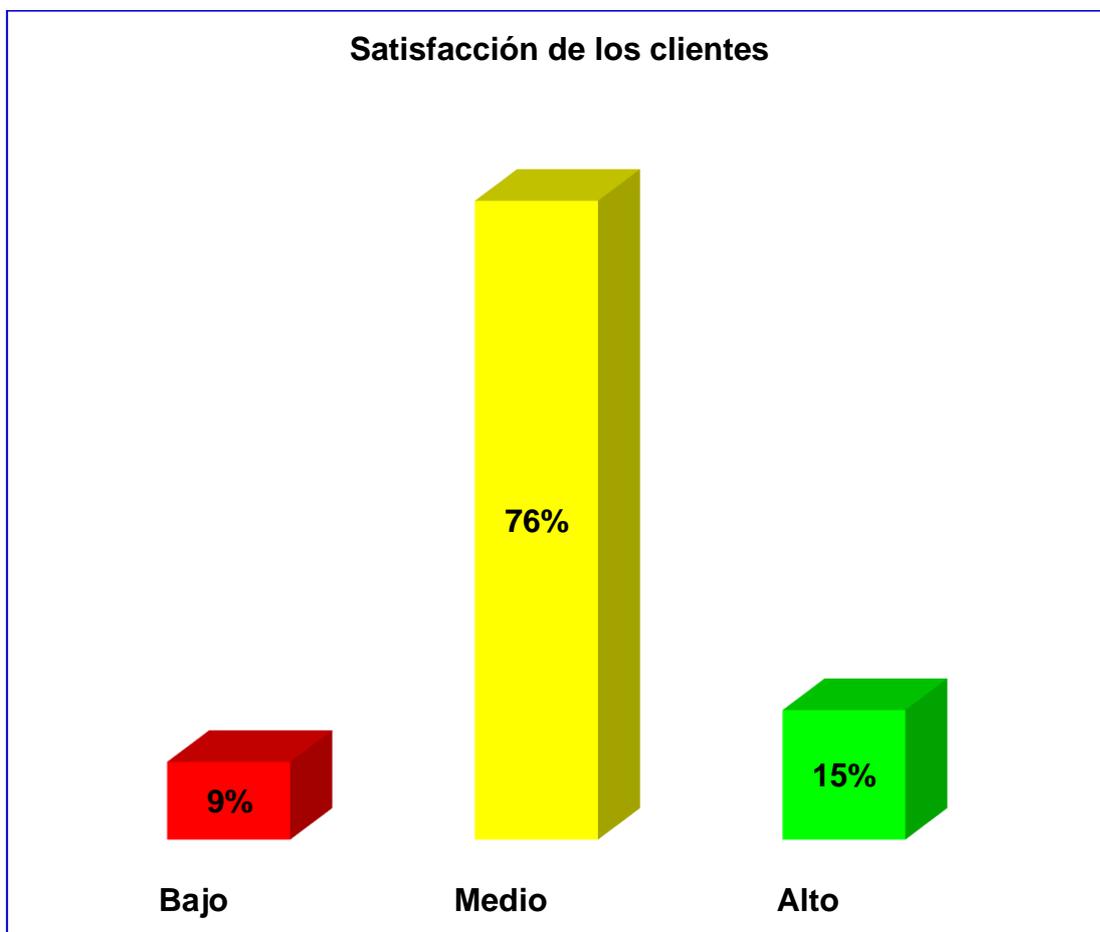
Nivel de Control en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 5 en lo referente al nivel de control en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que sobresale se ubica en un nivel medio con 85% (167 clientes), enseguida está el nivel alto con 8% (15 clientes) y para concluir el nivel bajo con 7% (14 clientes).

Gráfico 6

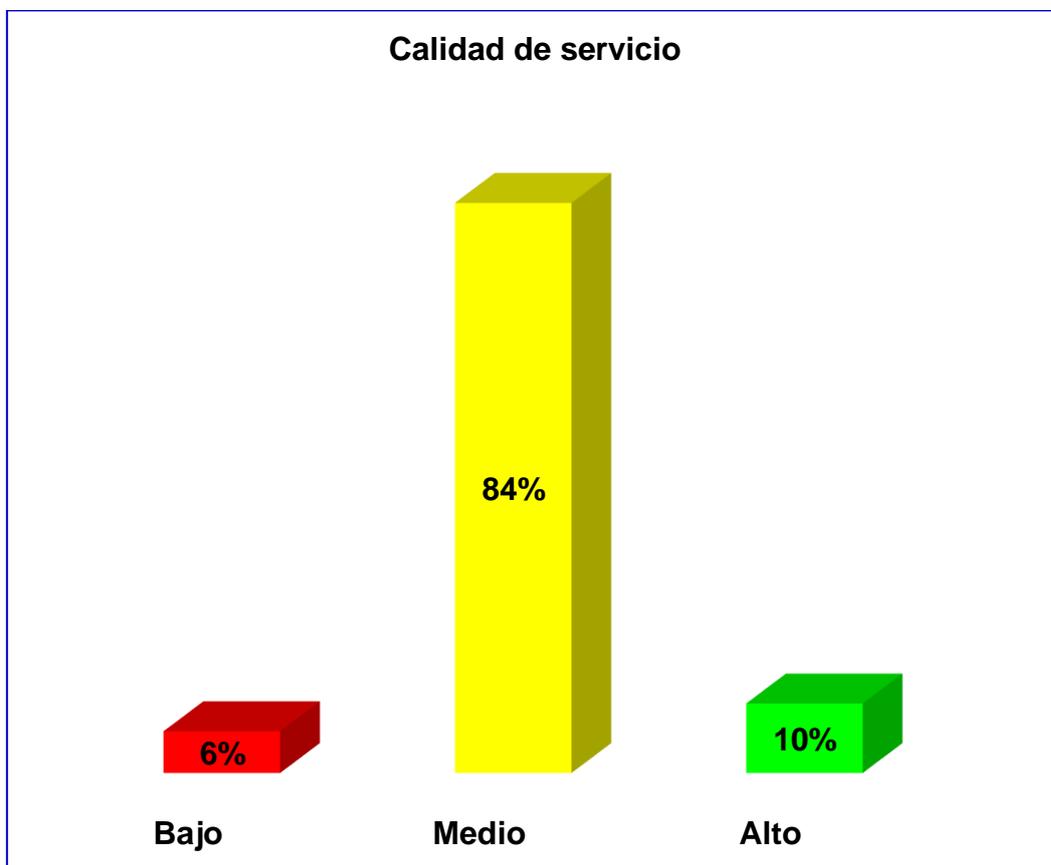
Nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación De acuerdo al gráfico 6 en lo referente al nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que se ubica en un nivel medio con 76% (148 clientes), enseguida está el nivel alto con 15% (30 clientes) y finalmente el nivel bajo con 9% (18 clientes).

Gráfico 7

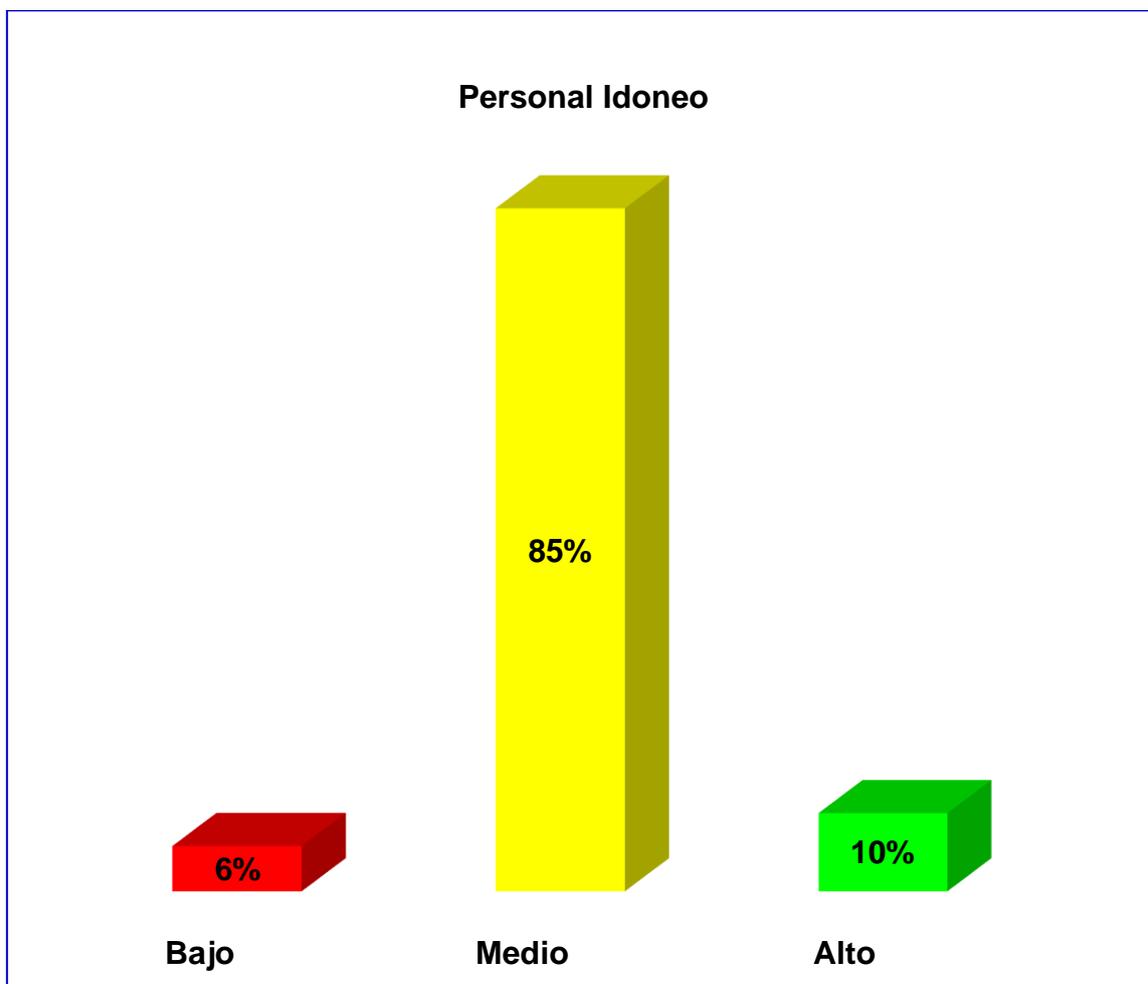
Nivel de Calidad de servicio en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 7 en lo referente al nivel de calidad de servicio en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que se ubica en un nivel medio con 84% (164 clientes), enseguida está el nivel alto con 10% (20 clientes) y finalmente el nivel bajo con 6% (12 clientes).

Gráfico 8

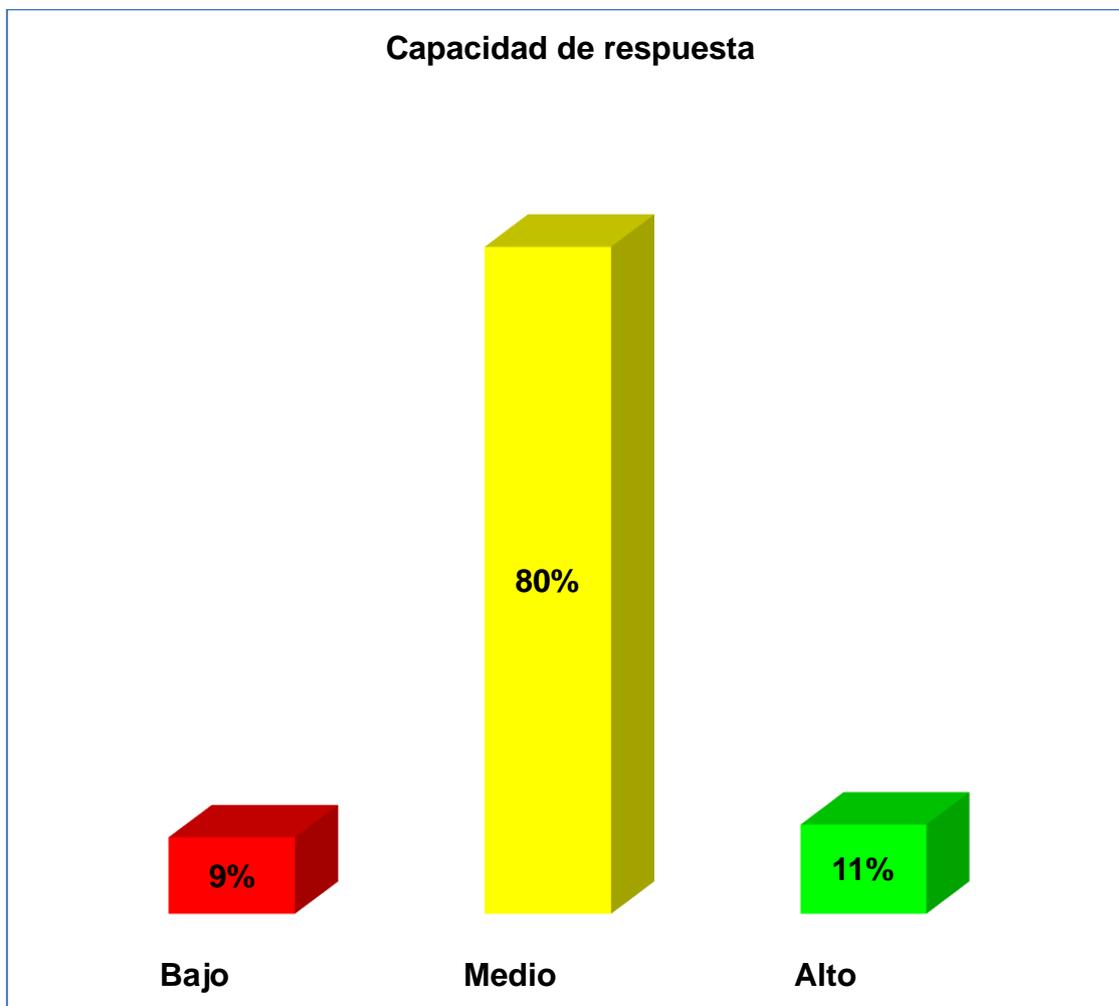
Nivel de Personal idóneo en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 8 en lo referente al nivel de personal idóneo en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación que se ubica en un nivel medio con 85% (166 clientes), enseguida está el nivel alto con 10% (19 clientes) y finalmente el nivel bajo con 6 % (11 clientes).

Gráfico 9

Nivel de Capacidad de respuesta en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.



Interpretación: De acuerdo al gráfico 9 en lo referente al nivel de Capacidad de respuesta en la empresa Mifarmacia S.A.C se puede observar que la calificación se ubica en un nivel medio con 80% (157 clientes), enseguida está el nivel alto con 11% (21 clientes) y para concluir el nivel bajo con 9% (18 clientes).

Anexo 02: Base de Datos

DIMENSIONES	GESTION ADMINISTRATIVA																		SATISFACCION DE LOS CLIENTES																								
	PLANIFICACION					ORGANIZACION					DIRECCION				CONTROL				CALIDAD DE SERVICIO				PERSONAL IDEONEO				CAPACIDAD DE RESPUESTA																
ENCUESTADOS	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18				
Enc1	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	2	2	1	1	1	2	1	2				
Enc2	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5		
Enc3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	4	3	4	4	1	4	3	2	5	4	4				
Enc4	4	3	4	3	4	4	1	2	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4			
Enc5	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4		
Enc6	4	2	3	4	3	3	3	2	2	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	1	3	3	
Enc7	3	2	4	3	4	4	3	1	1	3	2	4	3	5	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	1	4	5			
Enc8	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	2	2			
Enc9	4	3	2	3	2	4	3	1	2	4	1	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	
Enc10	3	4	3	4	3	4	1	2	3	1	3	4	4	3	3	1	4	3	1	4	3	1	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
Enc11	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4		
Enc12	4	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	2	1	3	4	
Enc13	3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	1	3	2	2	2		
Enc14	2	3	2	3	4	4	4	1	2	4	2	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5		
Enc15	3	4	3	4	3	3	4	2	1	3	1	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	1	3	4		
Enc16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2		
Enc17	3	3	4	3	3	3	4	1	1	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3		
Enc18	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	4	4	4	4	3	2	1	4	4	1	4	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4
Enc19	4	2	3	4	4	3	4	1	1	4	1	3	4	4	4	3	1	3	3	1	4	4	3	4	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2		
Enc20	3	3	4	3	4	3	1	1	4	1	4	4	2	3	2	4	1	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5		
Enc21	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4			
Enc22	4	3	4	3	3	3	2	1	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	1	5	5	5			
Enc23	4	3	3	3	4	2	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4		
Enc24	4	4	4	3	4	4	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	1	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	5	5	5	1	5	5	5			
Enc25	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5			
Enc26	4	3	4	4	3	4	3	2	1	4	1	4	4	4	3	2	1	4	4	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Enc27	3	4	4	3	4	3	1	1	4	1	3	4	4	2	4	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4		
Enc28	4	4	3	4	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	5	5	5	1	5	5	5			
Enc29	4	3	2	4	4	3	2	2	4	1	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4		
Enc30	3	4	3	4	3	3	4	1	1	4	2	4	3	4	3	3	1	4	3	2	3	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5			
Enc31	3	4	3	3	4	4	1	1	3	1	4	3	3	3	4	4	1	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5			
Enc32	4	3	4	4	3	4	3	1	2	4	2	3	4	4	3	2	3	1	3	4	1	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4		
Enc33	2	4	3	4	4	3	4	1	2	4	1	4	4	3	3	2	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
Enc34	3	2	3	4	4	3	2	2	4	1	3	4	4	3	3	2	1	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Enc35	4	3	4	4	3	4	1	1	4	1	3	4	4	4	3	4	1	3	3	1	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
Enc36	3	3	3	4	4	3	1	1	3	2	4	3	4	4	4	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	4	5	1	4	4			
Enc37	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	1	3	4	3	4	4	2	4	4	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	4	2		
Enc38	4	3	4	2	4	3	1	1	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	1	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5		
Enc39	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3		
Enc40	4	4	3	4	4	4	3	1	1	3	1	3	4	3	4	3	2	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
Enc41	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3		
Enc42	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Enc43	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	1	2	3	3	4	4	1	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	3	
Enc44	5	5	4	3	5	3	3	1	1	4	1	3	4	3	4	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	1	4	3	3	2	1	4	3
Enc45	4	4	4	4	4	3	1	1	4	1	4	4	4	4	3	4	1	4	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5
Enc46	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	1	4	3	4	4	3	1	4	3	1	2	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4								

Enc 71	3	4	2	4	3	4	4	1	1	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	5	3	4	4	3	1	3	4			
Enc 72	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	
Enc 73	4	4	3	3	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3	4		
Enc 74	4	2	3	4	3	4	3	1	1	3	4	4	2	3	3	4	1	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3			
Enc 75	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4		
Enc 76	4	3	3	4	2	3	4	1	3	4	3	3	4	5	4	3	1	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	4	2
Enc 77	4	2	4	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	2	3	1	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4			
Enc 78	3	3	3	4	4	3	4	1	1	4	4	4	5	3	4	4	1	4	3	2	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3			
Enc 79	4	3	4	2	4	4	3	1	2	4	5	4	4	4	3	4	1	4	2	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	1	4	4				
Enc 80	3	4	3	3	4	3	4	2	1	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3			
Enc 81	4	3	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	1	3	4	
Enc 82	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	2	4	3			
Enc 83	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	4	32	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	1	4	3		
Enc 84	4	2	2	4	4	3	4	1	1	4	3	4	2	4	3	4	1	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4		
Enc 85	3	3	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	3	4	2	1	4	4	1	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3			
Enc 86	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	1	3	4	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	1	4	3
Enc 87	4	3	4	3	3	4	1	1	3	2	3	3	4	4	3	1	4	4	1	4	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3		
Enc 88	3	4	2	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4			
Enc 89	4	2	3	4	4	4	3	1	1	4	3	4	4	3	3	4	1	4	3	1	2	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	1	2	4			
Enc 90	3	4	3	3	4	3	1	1	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3			
Enc 91	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	1	4	4		
Enc 92	4	4	3	3	4	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4	1	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	1	3	3			
Enc 93	3	4	3	4	2	3	4	1	1	3	3	3	4	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4			
Enc 94	4	3	3	3	4	4	3	1	1	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3					
Enc 95	3	2	3	3	4	4	3	1	1	3	2	4	3	4	4	1	4	3	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4				
Enc 96	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	4	1	5	4	1	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3		
Enc 97	3	2	2	1	3	4	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4				
Enc 98	4	3	4	3	3	3	4	1	1	4	4	4	3	4	3	1	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	1	4	3				
Enc 99	3	2	4	4	3	3	1	1	3	3	3	4	3	4	2	4	5	1	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4					
Enc 100	4	4	2	3	4	3	4	1	3	4	3	2	2	4	3	4	1	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	4					
Enc 101	3	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	3	1	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	3				
Enc 102	4	3	3	2	4	4	4	1	1	3	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	1	3	4			
Enc 103	3	4	4	3	3	4	3	1	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	1	3	3				
Enc 104	3	4	3	3	4	3	4	2	1	2	4	4	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3			
Enc 105	3	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	1	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	1	3	4			
Enc 106	3	3	4	2	3	4	4	1	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3				
Enc 107	4	3	3	3	4	4	2	1	4	3	3	3	4	3	3	1	3	4	1	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4				
Enc 108	4	3	4	3	3	4	3	1	1	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	2						
Enc 109	3	4	3	3	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	2	1	4	4	1	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3					
Enc 110	4	2	3	4	4	4	1	2	2	4	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	1	3	4				
Enc 111	3	4	2	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	3	1	2	4	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5			
Enc 112	2	5	4	3	4	4	4	1	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4				
Enc 113	4	3	4	2	4	3	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	1	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3			
Enc 114	4	4	3	3	3	4	3	1	1	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2				
Enc 115	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	1	4	3	1	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4					
Enc 116	4	3	4	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	3	4	1	2	4	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5				
Enc 117	4	3	2	4	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	3	2	1	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3				
Enc 118	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4				
Enc 119	4	2	4	3	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	3	1	3	4	1	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4				
Enc 120	3	4	3	3	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	1	3	4				

Enc 136	2	3	2	4	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2	4	2	2	1	
Enc 137	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	4	2	5	2	2	3	5	3	2	1	
Enc 138	3	4	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2		
Enc 139	2	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	3	2		
Enc 140	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	5	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	2	1	4	2	3	4	5	2	2	2		
Enc 141	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	2	2	4	4	1	4	2	2	3	5	2	2	1		
Enc 142	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	4	5	2	2	1			
Enc 143	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	1	3	2	4	3	2	2	1	2	2	3	1	2		
Enc 144	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	2	2	5	3	2	2	5	4	2	2	3	4	5	2	1	2	
Enc 145	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	1	3	1	4	2	1	4	1	2	3	4	3	1	2		
Enc 146	2	2	2	1	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	3	3	5	2	2	2	
Enc 147	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	5	2	4	2	1	1	1	2	4	4	2	4	3	4	3	5	2	4	2	
Enc 148	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	
Enc 149	2	2	3	2	5	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	4	5	2	4	2	3	2	4	2	2	4	
Enc 150	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	5	2	2	4	5	3	2	5	2	4	4	4	2	2	4	
Enc 151	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	5	2	3	3	5	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	
Enc 152	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	1	5	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4
Enc 153	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	2	4
Enc 154	3	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	5	5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	1	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	5	2	2	2	2	
Enc 155	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	2	1	2	5	4	3	4	3	4	3	2	4	5	3	2	2
Enc 156	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	2	1	3	5	4	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	
Enc 157	2	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	4	2	1	2	4	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	
Enc 158	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	
Enc 159	2	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	5	4	2	4	1	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	4
Enc 160	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	5	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	4	2	2	4	
Enc 161	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4	2	2	3	4	3	2	4	
Enc 162	2	2	3	4	3	1	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	4	3	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	2	
Enc 163	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	4	2	3	5	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	5	2	2	3	4	3	2	3	2	2	5	4	2	3	2	
Enc 164	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	2	3	3	6	4	4	3	4	4	4	
Enc 165	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	1	2	4	3	3	3	
Enc 166	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	
Enc 167	1	4	2	2	3	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	3	5	4	3	3	4	3	2	5	3	3	2		
Enc 168	1	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	4	1	3	2	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	
Enc 169	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	2	3	4	3	2	2	5	4	5	3	4	2	4	2	4	3	
Enc 170	1	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
Enc 171	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	4	2	3	4	2	4	1	
Enc 172	1	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	
Enc 173	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	2	5	1	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	3	2	
Enc 174	1	2	2	3	3	1	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	2	2	
Enc 175	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	
Enc 176	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	
Enc 177	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	1	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2
Enc 178	1	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	
Enc 179	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	5	2	2	4	4		
Enc 180	1	3	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	1	4	3	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	2	1	4	
Enc 181	2	2	2	5	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	5	1	4	2	4	5	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	
Enc 182	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3	5	2	2	4	4	
Enc 183	3	4	4	2	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	1	2	4	4	
Enc 184	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	1	3	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	5	2	2	3	
Enc 185	2	4	2	2	4	1	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	5	4	3	3	3	4	2													

Anexo 3: Matriz de Consistencia

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Objetivo General	Hipótesis General	V1. Gestión Administrativa Dimensiones: - Planificación - Organización - Dirección - Control V2. Satisfacción de los clientes: Dimensiones - Calidad de Servicio - Personal Idóneo - Capacidad de respuesta	Tipo de Investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional Enfoque de investigación: Cuantitativo Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario	Población: Desconocida Criterio de inclusión: Clientes que acudan con mayor frecuencia a la empresa Mifarmacia S.A.C Criterios de exclusión: Aquellos clientes que no acudan con frecuencia a la empresa Mifarmacia S.A.C Muestra: 196 clientes de la empresa Mifarmacia S.A.C Muestreo: Probabilístico
Determinar la relación existente entre Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022	Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022			
Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas			
Identificar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022	Existe relación entre la planeación y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022			
Identificar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022	Existe relación entre la Organización y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022			
Identificar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022	Existe relación entre la Dirección y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022			
Identificar la relación que existe entre el control y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.	Existe relación entre el control y la satisfacción del cliente en la empresa Mifarmacia, Moche 2022			

Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Según Ramírez et al (2017) Gestión administrativa, es cuando se pone en práctica cada uno de los procesos de la administración, estos son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control de las actividades que se dan dentro de una organización	En la presente investigación se desarrollará mediante un cuestionario de escala de Likert, para poder medir los indicadores de las dimensiones que son objeto de nuestro estudio.	Planeamiento	Objetivos		Ordinal
				Metas	1,2,3,4,5	
				Políticas		
			Organización	División de trabajo	6,7,8	
				Departamentalización	9	
				Comunicación	10, 11, 12,13	
			Dirección	Motivación	14,15	
				Ausentismo	16,17	
				Medir el desempeño		
			Control	Corregir desviaciones	18,19,20,21	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los clientes	Según Thomson (2006) la satisfacción del cliente forma parte de un requisito que debe ser indispensable para poder posicionarse en la mente de los clientes y por consecuencia dentro del mercado meta, por ello el principal objetivo de mantener satisfecho a cada uno de los clientes	En la presente investigación se desarrollará mediante un cuestionario de escala de Likert, para poder medir los indicadores de las dimensiones que son objeto de nuestro estudio.	Calidad de servicio	Instalaciones	1,2	Ordinal
				Nivel de recomendación	3,4	
				Calidad	5,6	
			Personal Idóneo	Personal Capacitado	7,8	
				Empatía	9,10	
				Proactivo	11, 12	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	13,14,15,16	
				Disponibilidad	17,18	
				Precisión	19	

Anexo 05: Instrumentos y Matriz de validación

Estimado participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la universidad César Vallejo, los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria: SI () No () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C 2022, asimismo autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos: gfernandezso@ucvvirtual.edu.pe, cguarnizt@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES

Marque con un aspa la alternativa que usted considere conveniente de acuerdo con cada ítem en los casilleros que se muestran a continuación.

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

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (VI)

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que Mifarmacia S.A.C., en el ámbito de su atención, brinda una atención integral?					
2	¿Considera usted que Mifarmacia S.A.C le ayuda en mejorar emocionalmente su estado de salud?					
3	¿Cree usted que el personal cumple su labor en controlar y mejorar su atención?					
4	¿Considera que las normas que le exige Mifarmacia S.A.C a usted con respecto al uso del equipo de protección personal son importantes para su bienestar?					
5	¿Considera usted que la política de Mifarmacia S.A.C sobre el manejo de sus datos personales es adecuada?					
6	¿Percibe usted que el personal que trabaja en Mifarmacia S.A.C cumple con la función que le corresponde?					
7	¿Cree usted que el personal farmacéutico es competente en sus labores asignadas?					
8	¿Considera usted que la empresa divide la atención según la edad de sus pacientes?					
9	¿Cree usted que Mifarmacia S.A.C agrupa a su personal específicamente según el servicio que ofrece?					
10	¿Considera usted que, si surge algún inconveniente, los responsables lo resuelven de inmediato?					
11	¿Usted cree que es necesario comunicarse con el jefe inmediato para un descuento o facilidad de pago de los medicamentos?					
12	¿Percibe usted que los empleados reciben la asistencia y apoyo de sus superiores?					
13	¿Cree usted que hay comunicación efectiva entre los empleados de Mifarmacia S.A.C?					
14	¿Usted cree que el personal de Mifarmacia S.A.C trabaja con entusiasmo y alegría?					
15	¿Considera que el personal de Mifarmacia S.A.C tiene un buen trato hacia sus clientes?					
16	¿Considera usted que el personal cumple con su trabajo de manera óptima?					
17	¿Percibe usted que el personal de Mifarmacia S.A.C se dedica a otras actividades que no son propias de su trabajo?					
18	¿Considera usted que el trabajo del personal es eficiente?					
19	¿Considera usted que es importante que el responsable de Mifarmacia S.A.C le pregunte sobre el desempeño del personal que le atendió?					
20	¿Ante una sugerencia o reclamo a usted le resuelven el problema de forma inmediata?					
21	¿Considera usted que es importante que el personal administrativo esté capacitado para resolver situaciones que le competen a un farmacéutico?					

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (VD)

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que las instalaciones con la que cuenta Mifarmacia S.A.C facilita la atención a sus clientes?					
2	¿Encuentra usted comodidad en las instalaciones de la Mifarmacia S.A.C?					
3	¿Usted recomendaría a un familiar o aun conocido comprar en Mifarmacia S.A.C?					
4	¿Considera usted que los medicamentos que ofrece Mifarmacia S.A.C es de calidad?					
5	¿Considera usted que la atención farmacéutica es de calidad?					
6	¿Considera usted que el personal farmacéutico está capacitado para atender correctamente a sus clientes?					
7	¿Considera usted que el personal de Mifarmacia S.A.C tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?					
8	¿Considera usted que el personal de Mifarmacia S.A.C muestra empatía?					
9	¿Considera usted que es importante que el personal de Mifarmacia S.A.C comprenda sus sentimientos y emociones?					
10	¿Usted considera que los empleados del centro son proactivos al momento de atenderle?					
11	¿Considera usted importante que el personal administrativo toma la iniciativa para atenderle en lo que necesita?					
12	¿Considera usted que la venta de su receta médica se realiza con la celeridad debida?					
13	¿Usted se siente satisfecho cuando el personal de Mifarmacia S.A.C le atiende con puntualidad?					
14	¿Considera usted que el personal le atiende de manera inmediata?					
15	¿Considera usted que es importante la disponibilidad de un médico para atenderle en cualquier momento?					
16	¿Considera usted que línea telefónica de Mifarmacia S.A.C. está disponible en el momento que lo necesita?					
17	¿Considera usted que el personal de Mifarmacia S.A.C utiliza un lenguaje preciso de comunicación para explicar un diagnóstico?					
18	¿Considera que el personal de Mifarmacia S.A.C es preciso en sus diagnósticos y le brinda el medicamento correcto para el tratamiento?					

Fuente Taquiri Bonilla, Katherinne Flor y Vega Mellado, José Miguel – Tesis Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente de la Empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

			18. ¿Considera usted que el trabajo del personal es eficiente?							X	X	X	X			
			19. ¿Considera usted que es importante que el responsable de Mifarmacia S.A.C le pregunte sobre el desempeño del personal que le atendió?							X	X	X	X			
			20. ¿Ante una sugerencia o reclamo a usted le resuelven el problema de forma inmediata?							X	X	X	X			
			21. ¿Considera usted que es importante que el personal administrativo esté capacitado para resolver situaciones que le competen a un farmacéutico?							X	X	X	X			



Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MIFARMACIA S.A.C, MOCHE 2022

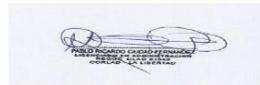
DIRIGIDO A: CLIENTES EMPRESA MIFARMACIA S.A.C.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNANDEZ PABLO RICARDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Ms. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Ms. GESTIÓN PÚBLICA



PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
MAGISTER EN TALENTO HUMANO

DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Ms. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Ms. GESTIÓN PÚBLICA



DNI N° 17873919

Validación de instrumento de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / . NAVARRO TAPIA, JAVIER FELIX _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90

Ate, 31 de diciembre del 2020



JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO.TAPIA.JAVIER.FÉLIX _____
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- 1.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre Indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89

Ate, 31 de diciembre del 2020



 JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
 DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO _____
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 1.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

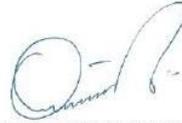
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90

Ate, 31 de diciembre del 2020



 EDGARD FRANCISCO CERVANTES FAMÓN
 DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARDO FRANCISCO _____
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 1.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

88

Ate, 31 de diciembre del 2020



EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS _____
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

Ate, 31 de diciembre del 2020



 CARLOS ABRAHAM ARAMBURU GENG
 DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS _____
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89

Ate, 31 de diciembre del 2020



 CARLOS ABRAHAM ARAMBURU GENG
 DNI N° 46461981

FUENTE: Taquiri Bonilla, Katherinne Flor y Vega Mellado, José Miguel – Tesis Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente de la Empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020

Confiabilidad del instrumento

Tabla 5: Confiabilidad Prueba piloto (10 % de la muestra)

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
.916	41

Tabla 6: Estadístico de confiabilidad general (100% de la muestra)

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
.961	41

En la tabla 6, el alfa de Cronbach indica un cálculo de .961 lo que demuestra una confiabilidad muy alta, por ende, el instrumento utilizado es de muy alta confiabilidad.

Tabla 7: Estadístico de confiabilidad - Gestión Administrativa

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
.917	22

En la tabla 7: en base de la escala de medición, se obtuvo un valor de .917 lo que demuestra una confiabilidad muy alta donde se puede afirmar que el cuestionario de esta investigación es de muy alta confiabilidad.

Tabla 8: Estadístico de confiabilidad - Satisfacción del Cliente

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
.951	19

En la tabla 8: en base de la escala de medición, se obtuvo un valor de .951 lo que demuestra una confiabilidad muy alta donde se puede afirmar que el cuestionario de esta investigación es de muy alta confiabilidad.

FUENTE: Taquiri Bonilla, Katherinne Flor y Vega Mellado, José Miguel – Tesis Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente de la Empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Li

Anexo 06: Carta de Autorización de empresa para Investigación



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20607519961
MIFARMACIA S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Sánchez Vigo Celina	
Nombres y Apellidos Celina, Sánchez Vigo	DNI: 46490054

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^U, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Gestión Administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa MIFARMACIA S.A.C, Moche 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Fernandez Solón, Giancarlo Wilfredo Guamiz Terrones, Carmen Rosa	DNI: 47124149 71044304

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 13 de Mayo 2022

Firma: Celina Sánchez Vigo
(Titular o Representante legal de la Institución)

MIFARMACIA
Htz. Q. Lta. 1 Urb. El Paraíso - Moche

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el representante o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 08: Calculo de muestra

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

n = Tamaño de muestra buscado

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC)

e = error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 -p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

Parámetro	Valor
Z	1.96
p	0.50
q	0.50
e	0.07

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.07^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0049}$$

$$n = 196$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la empresa Mifarmacia S.A.C, Moche 2022.", cuyos autores son FERNANDEZ SOLON GIANCARLO WILFREDO, GUARNIZ TERRONES CARMEN ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 29-11- 2022 12:34:27

Código documento Trilce: TRI - 0457553