



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y su influencia con la satisfacción al  
cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración de Empresas**

**AUTORA:**

Flores Marcelo, Milagros Mercedes ([orcid.org/0009-0008-2385-2288](https://orcid.org/0009-0008-2385-2288))

**ASESORA:**

Dra. Mendez Gutierrez, Leidy Lucia ([orcid.org/0000-0003-2675-8090](https://orcid.org/0000-0003-2675-8090))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

2024

### **Dedicatoria**

Brindo el presente trabajo a mis hijas, las cuales son el motivo por el cual no me rindo por más obstáculos encuentre en el camino. A mi madre que siempre está conmigo en cada paso que doy, a mi padre que partió antes de que acaba este proceso y me enseñó a no rendirme y sobre a todo a Dios que siempre está a mi lado pase lo que pase.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por acompañarme en cada paso que doy, a la Universidad César Vallejo que me dio la oportunidad de terminar mis estudios, a nuestra Profesora Dra. Méndez Gutiérrez Leidy Lucia que nos guio, aconsejó para realizar nuestra investigación, mis padres que siempre me brindaron su apoyo desde el día cero, y sobre todo a mis hijas que entendieron mis ausencias por enfocarme en terminar algo que tenía pendiente y tenía como meta.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y su influencia con la Satisfacción al Cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.", cuyo autor es FLORES MARCELO MILAGROS MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

LIMA, 09 de Mayo del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA <b>DNI:</b> 46215770 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 14- 07-2024 14:58:57

Código documento Trilce: TRI - 0747157





**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES MARCELO MILAGROS MERCEDES estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y su influencia con la Satisfacción al Cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FLORES MARCELO MILAGROS MERCEDES <b>DNI:</b> 44543903 <b>ORCID:</b> 0009-0008-2385-2288	Firmado electrónicamente por: MIFLORESMA el 18- 07-2024 15:52:06

Código documento Trilce: INV - 1651019

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Originalidad de la Asesora	iv
Declaratoria de Autenticidad del Autor	v
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	58

## Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen del procesamiento de los casos	20
Tabla 2. Nivel de relación entre la Gestión Administrativa y su influencia con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.	21
Tabla 3. Planificación * Satisfacción al Cliente	22
Tabla 4. Organización * Satisfacción al Cliente	23
Tabla 5. Dirección * Satisfacción al Cliente	24
Tabla 6. Control * Satisfacción al cliente	25
Tabla 7. Confiabilidad * Gestión Administrativa	26
Tabla 8. Calidad de respuesta * Gestión Administrativa	26
Tabla 9. Compromiso * Gestión Administrativa	27
Tabla 10. Empatía * Gestión Administrativa	27
Tabla 11. Nivel de Planificación	29
Tabla 12. Nivel de Organización	30
Tabla 13. Nivel de Dirección	30
Tabla 14. Nivel de Control	31
Tabla 15. Nivel de Confiabilidad	32
Tabla 16. Nivel de Calidad de respuesta	33
Tabla 17. Nivel de Empatía	33
Tabla 18. Nivel de Compromiso al Cliente	34
Tabla 19. Contrastación de hipótesis general	35
Tabla 20. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.	35
Tabla 21. Correlación de Spearman – Hipótesis general	36
Tabla 22. Contrastación de hipótesis específica 1	37
Tabla 23. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.	37

Tabla 24. Correlación de Spearman – Hipótesis específicas 1	38
Tabla 25. Contratación de hipótesis específica 2	40
Tabla 26. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.	40
Tabla 27. Correlación de Spearman – Hipótesis específicas 2	41
Tabla 28. Confiabilidad Variable 1 Gestión Administrativa	80
Tabla 29. Confiabilidad Variable 2 Satisfacción al Cliente	80

## Índice de Figuras

Figuras 1: Nivel de Gestión Administrativa	29
Figuras 2: Nivel de Satisfacción al cliente	32

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar cómo la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024. Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 25 plataformas que laboran en las agencias e interactúan con el personal administrativo y clientes. Para la recolección de datos se usó dos encuestas una para la Gestión Administrativa y otra para la Satisfacción al cliente, el instrumento utilizado fue el cuestionario, los cuales se validaron mediante el juicio de expertos y su fiabilidad de Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos fueron procesados por SPSS, obteniendo como resultado una correlación negativa al -0.226 entre ambas variables, por ello se concluyó que existe una relación baja significativa entre la Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq.

**Palabras clave:** *Gestión Administrativa, Procesos, Satisfacción al Cliente, calidad, Servicio.*

## **Abstract**

The objective of this thesis is to determine how Administrative Management influences customer satisfaction at Financiera Qapaq, Lima 2024. This research had a quantitative approach, not an experimental correlational one. The study population was made up of 25 platforms that work in the agencies and interact with administrative staff and clients. For data collection, two surveys were used, one for Administrative Management and the other for Customer Satisfaction, the instrument used was the questionnaire, which were validated through expert judgment and its Cronbach's Alpha reliability. The data obtained was processed by SPSS, resulting in a negative correlation of -0.226 between both variables, therefore it was concluded that there is a low significant relationship between Administrative Management and customer satisfaction of Financiera.Qapaq.

**Keywords:** *Administrative Management, Processes, Customer Satisfaction, quality, Service.*

## I. INTRODUCCIÓN

Lo mencionado en la OEA, en su publicación Ley de Modelo Interamericana sobre Gestión Documental (2020) indica que la gestión es un proceso transversal que se completa en todos los procesos, que está en todas las áreas de la institución, avalando una gestión poderosa para alcanzar los objetivos.

En el artículo Procesos de atención al cliente: clave para mejorar y encantar por Da Silva (2022) en los procesos de atención al cliente, el esquema ayuda a regir a los profesionales durante las interacciones a través de diferentes canales, haciendo que la declaración entre la empresa y el cliente sea más estandarizada, personalizada y eficiente.

Ramos (2020) la gestión administrativa es lo más resaltante e importante como herramienta para las funciones de la organización, indicando que los procesos dan lugar a la realización, ejecución de los objetivos en las empresas mediante la planificación, organización, dirección y control. Los cuales ayudarán a la empresa u organización a ser más consistentes, firmes y competitivas.

Thanh (2020) la satisfacción del cliente se basa en culminar o compensar la necesidad mediante la aceptación y el regocijo, donde la empresa u organización busque cumplir con todas las necesidades y logre la óptima satisfacción.

Indicaremos que Financiera Qapaq es una empresa solida en el mercado, cuenta con más de 13 años trabajando para las familias peruana, anteriormente se llamaba Financiera Universal, inició sus transacciones en el año 2010, luego en el año 2012 adquiere la Caja Profinanzas y así amplia su cobertura en sierra y selva, se encuentra reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Cuenta con 40 agencias en la red costa, sierra y selva. Los problemas que presenta actualmente la Financiera se basan en que la gestión administrativa no está alineada a los procesos, los cuales se encuentran desordenados entre las áreas, adicional a ello los clientes se sienta disgustado con la prestación requerida en las agencias, el tiempo de atención en las solicitudes o requerimientos no se cumplen, conllevando a reclamos por falta de atención adicional el personal de las agencias se sienten incomodos porque no

sienten el respaldo de los supervisores y con ello el estrés de los clientes porque no se sienten satisfechos por el no cumplimiento de las solicitudes.

Para tener mejores resultados en la empresa, todas las áreas deben trabajar juntas para lograr así las metas propuestas mediante la planificación, organización, y dirigir los procesos, logrando compensar las necesidades de los clientes para ellos es importante llevar a cabo evaluaciones periódicas para la medición de satisfacción como lo indica Vásquez (2021) en su artículo científico indicó que la supervisión repetida es formidable porque con ello se logra identificar si se brindó una buena atención en los bienes de la entidad u organización, y así lograr el aumento de la productividad, consiguiendo así la complacencia del cliente u usuario.

El proceso administrativo se acomoda de cuatro fases elementales: planeación, organización, ejecución y control; siendo su intención ayudar a la empresa a realizar un mejor uso de los recursos y conseguir la satisfacción de las necesidades del cliente, con ello todas las áreas deben estar alineadas y tener una comunicación asertiva como lo indica Contreras (2020) indica que la comunicación es un mecanismo primordial en las organizaciones, permitiendo lograr el liderazgo y transformar la cultura organizativa. Por ello podemos indicar que la comunicación es un elemento importante para conseguir una buena eficacia en la gestión administrativa.

Para nuestra investigación tuvimos las siguientes variables: Gestión Administrativa y la satisfacción al cliente. El problema general de la investigación fue (a) ¿Existe una relación entre la Gestión Administrativa con la satisfacción del cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024?; y los problemas específicos fueron (b) ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024? y (c) ¿Cuál es la relación entre los procesos de atención con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024?

Nuestra investigación tuvo la justificación práctica el cual nos ayudó a mejorar los problemas encontrados haciendo mejoras en la gestión Administrativa para el logro de la satisfacción del cliente, podemos mencionar a Fernández (2020) una investigación práctica genera contribuciones prácticas directos o indirectos concernientes a la problemática, ofrecen una mejora que ayuda a solucionar un problema o propone tácticas prácticas que ayudarán a la

solución del problema. Se usó la justificación metodológica en la cual hemos aplicado encuestas bajo un cuestionario de modelo Likert, y así verificar el grado de satisfacción de los clientes, mencionado a según lo estudiado por Hernández (2020) la justificación metodológica plantea un método que permita conseguir conocimiento confiable, cuando se crea una nueva herramienta o instrumento para recolectar o analizar datos, o se diseña una nueva metodología que incluya una o más variables, o estudiar de forma más conveniente a determinada población. Para el logro de nuestra investigación usamos la investigación Teórica por lo cual recopilamos información, conceptos, nociones de diferentes autores para dar soporte a nuestro estudio, como lo indica Hernández (2020) la justificación teórica va entrelazada al investigador para ahondar los enfoques teóricos que tratan el problema, el objetivo principal es la deliberación académica, generando reflexión y disputa académica sobre un conocimiento existente, comparando la teoría, discrepando resultados y por último la justificación social lo cual lograríamos la satisfacción de los clientes con la ejecución de sus solicitudes o requerimientos a tiempo como lo indica Hernández (2020) la justificación social de toda investigación debe tener cierta notabilidad social, ayudando a solucionar problemas que inquietan a un grupo social, encaminados a la mejora de la sociedad.

El objetivo general de la investigación fue (a) Definir cómo la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024 y los objetivos específicos fueron: (b) Definir cómo la planificación influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024. (c) Definir cómo organización influyen con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024. (d) Definir cómo dirección influyen con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024. (e) Definir como el control influyen con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

La hipótesis de nuestra investigación fue: (a) La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024; las hipótesis específicas fueron: (b) La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, (c) La organización se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, (d) La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, (e) El control se

relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq,  
Lima 2024.

## II. MARCO TEÓRICO

Se muestra como referencias para la investigación de nuestro trabajo a referencias internacionales, nacionales y locales.

En el estudio internacional realizado Paredes (2020) tuvo como objetivo dar a conocer sobre la gestión administrativa en la disposición del servicio en un centro de estudios superiores, la investigación tuvo una orientación cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La obtención de información fue mediante muestreo probabilísticos y no probabilísticos, aplicando un cuestionario a dicho centro de estudios superiores y a los alumnos. Determinando que la gestión administrativa se encuentra elocuentemente relacionada a la eficacia de servicio, llevándose a cabo la correlación de Spearman con resultado de 0,898 positiva moderada fuerte, se concluyó que cuando los procesos de la gestión administrativa se perfeccionan, habrá una correlación inmediata con la calidad de servicio.

Cerezo (2019) la investigación tuvo como motivo ver la correspondencia entre la gestión administrativa y la eficacia de atención en una entidad judicial, la investigación asumió un condición cuantitativa, descriptiva, correlacional y de forma transversal. La muestra efectuada fue probabilística con la aplicación de cuestionario en nivel de Likert. Se llegó a determinar que a mayor gestión administrativa se tiene excelente efecto en el nivel de eficacia de atención al cliente. Los resultados de la investigación dieron a resaltar que la gestión administrativa es insuficiente adecuada con 42% y la calidad de atención con 58% adecuadamente, por ello se determinó que existe trato significativo entre las variables estudiadas. El resultado de Spearman fue de 0,716 lo que muestra correlación alta, continua y significativa a nivel 0.01.

López (2021) su investigación asumió como objetivo implementar el uso del marketing en la empresa para que ayude a crear beneficios de fidelidad a los clientes de Expreso Basilia. Dicha investigación fue de representación exploratoria, descriptiva, para identificar la altura de satisfacción de los clientes. La obtención de datos fue mediante encuesta a cabo de 21 personas para buscar la fidelización de los clientes. Buscaron determinar las experiencias como punto principal para interactuar con el cliente, mediante un buen trato y solucionando sus problemas de la mejor forma posible.

Baque (2021) su investigación tuvo como propósito validar la satisfacción laboral en los profesores sobre la gestión administrativa de los líderes, dicha investigación tuvo estilos cualitativos y cuantitativos, para llegar a cabo la investigación se usaron encuestas, la cual se validó con la escala de Likert, tuvo diseño exploratorio, para ese estudio Baque utilizó el coeficiente Spearman. Se concluyó que el ambiente profesional, liderazgo y la gestión administrativa no están armonizadas 0.018, también la correlación entre el liderazgo y el ambiente laboral 0.159, mencionando que no hay reciprocidad entre la gestión administrativa y el ambiente laboral con 0.071.

A nivel nacional Cabrejo (2022) la investigación presentada fue determinar si los horizontes de gestión administrativa y calidad de la atención en neurología se relacionan, el estudio estuvo relacionada con enfoque cuantitativo, con toque descriptivo, correlacional y con corte transversal. Para obtener información usó como instrumentos dos cuestionarios, realizando el análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach en 0,80. Se obtuvo como consecuencia que el 34.3% de los trabajadores indicaron que debido a la deficiente gestión administrativa se presentó un descenso en calidad, determinando que existe relación continua significativa moderada a 0.658 entre las variables con el servicio de neurología.

Carrera (2022) en la investigación que ejecutó determinó la correspondencia entre la gestión administrativa y la disposición de servicio en las sucursales de viaje y turismo. La sistemática del estudio fue cuantitativa y básica, con un diseño no experimental y correlacional basado en variables de comportamiento. El instrumento usado fue el cuestionario en base a calificación de escala Likert. En dicha investigación se determinó una afanosa relación entre las variables de estudio Spearman 0.602 de similar comportamiento entre dimensiones; elementos tangibles 0.659, confiabilidad 0.613 y capacidad de respuesta 0.409, seguridad 0.536 con una significancia menor a 0.01. Dando por conclusión que preexiste relación continua entre las variables y las sucursales de viaje y turismo.

Sánchez (2020) la investigación se desarrolló para establecer la correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, el estudio es del tipo básico a nivel correlacional no experimental, la recolección de la información en dicha investigación fue atendida con encuesta y mediante los cuestionarios, uno por cada variable estudiada. Se ultimó que

existe relación alta reveladora entre las variables con significancia 0.01 y Spearman 0.701, demostrando una buena relación.

Briones (2022) el estudio utilizó una metodología de investigación básica no experimental de forma cuantitativa para investigar la reciprocidad entre la gestión administrativa y la eficacia la UGEL. La técnica de investigación del trabajo fue la encuesta, teniendo como herramienta un cuestionario. Se localizó que la gestión administrativa se relaciona de forma efectiva con la eficacia del servicio. Se demostró en la conclusión que las variables estudiadas tienen coeficiente de 0.913 positiva elevada.

Hidalgo (2021) su estudio buscó establecer si coexiste lazo entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Profesional del Personal; la investigación fue de naturaleza no experimental, transversal y correlacional. Como práctica se operó la encuesta y a modo de instrumento se usó el cuestionario cerrado, llegando a la conclusión de que existe una necesaria asociación entre ambas variable, usó la prueba de correlación Spearman concluyendo la relación directa y significativa 0.000 en grado moderado 0.731, adicional la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones reto al trabajo 0,723, condiciones favorables 0,538, sistema de recompensas justas 0,702 y apoyo - colaboración 0, 676 de la satisfacción laboral.

Pimentel (2022) la investigación presentada quiso establecer la correspondencia entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la institución Pedagógica, usando un estudio básico, con un estilo cuantitativo y correlacional no experimental. Se utilizaron formularios con escala Likert, aplicó la prueba correlacional Rho, indicador de correlación 0.801 y como valor de significancia 0.001, concluyendo que existe dependencia inmediata y significativa entre las variables del servicio en la institución.

A nivel local Sandoval (2022) el objetivo de estudio fue establecer la dependencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en un centro de salud. El estudio manejó un diseño cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Para la obtención de información se utilizó la encuesta y la herramienta utilizada fue un cuestionario tipo Likert con 23 ítems, el valor de los resultados fue de 0,569 con correlación positiva media entre las variables, el valor de significancia 0,05 demuestra que existe una correlación reveladora entre dichas variables.

Chumpitaz (2020) en su estudio sobre gestión organizacional y satisfacción del cliente en instituciones financieras, la investigación se mostró de forma cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. La encuesta se utilizó como forma de obtener información a través de dos cuestionarios, Dando por conclusión que las competencias laborales se relacionan positivamente con la gestión administrativa, mostrando Spearman a 0,732 correlación positiva elevada y la significancia en  $p < 0,05$ . dicho estudio muestra de forma positiva la satisfacción de los clientes empresariales de las instituciones financieras.

Jara (2022) su investigación se estableció en contar como la gestión administrativa se corresponde con la aptitud de servicio en un consultorio de oftalmología, el cual se efectuó en un estilo cuantitativo y de nivel aplicado, con diseño no experimental, descriptivo correlacional, Se empleó dos cuestionarios hacia los enfermos para la obtención de información, se concluyó que las variables tienen dependencia significativa, usó la prueba Spearman, dando como resultado una asociación significativa para las variables con correlación del 0.754 y significancia menor a 0,001.

Rojas (2022) la intención de su estudio fue describir los determinantes organizacionales del servicio al cliente del Departamento de Trabajo de manera cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Las herramientas para obtener información sobre datos incluyen cuestionarios y guías de observación. Se aplicó Spearman, la significancia se obtuvo 0.05, la correlación fue de 0.828, mostrando una correlación positiva elevada, estableciendo la correlación entre la gestión administrativa y el clima organizacional.

Nunura (2022) el estudio de su investigación fue establecer la altura de correspondencia que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en un Municipio, uso un estilo cuantitativo, transversal, de descriptivo correlacional y no experimental, para obtener información representativa usaron cuestionario, se determinó que existe una correlación evidente entre las variables estudiadas para ello el coeficiente de correlación fue de 0,827 la misma que resulta ser moderada.

Ajalla (2022) en su investigación, buscó un equilibrio entre la gestión y los servicios públicos en las jurisdicciones, utilizando un enfoque cuantitativo, básico y correlacional. La averiguación de los datos se obtuvo a través de una encuesta. Se determinó la correlación en descenso entre gestión administrativa y

elementos tangibles, siendo correlación Shapiro Willk 0,327, la relación entre las variables fue positiva baja.

Las Teorías que sostienen la primera variable Gestión Administrativa tenemos a Fayol (1916) desarrolló 14 principios de la administración: Segmentación del Trabajo, Jurisdicción, Método, Unidad de comando, Mecanismo de dirección, Acatamiento de intereses individuales, Salario, Centralización, Cadena escalar, Orden, Imparcialidad, Persistencia de la tenencia del personal, Decisión, Esprit de corps; esta teoría tiene ideas que se encuentran vigentes en la actualidad, demostró seis funciones: Prevención, Planificación, Organización, Dominante, Coordinador, Controlador. Fayol dice que los apoderados, jefes o gerentes de la empresa deben plantear el futuro, organizar los recursos, guiar a los empleados, trabajar en equipo y vigilar a los empleados cumplan con las ordenes planteadas.

Weber (1977) una de las nociones de la administración por Max Weber es la Teoría de la Burocracia de la Gestión o Teoría de Max Weber. En la cual el profesaba que era la forma más eficiente de instituir una compañía es en donde todos son tratados de igual manera y la segmentación de trabajo es definida por cada empleado o colaborador de la empresa. Selección formal: Los empleados son seleccionados por sus habilidades y competencias técnicas y el sueldo está en manos de su posición. Reglas y requisitos: Todos los procesos administrativos están definidos por reglas oficiales, los cuales se tienen que cumplir estrictamente. Impersonal: Las relaciones interpersonales son por derecho público, reglas y requisitos en cual no puede tener involucramiento personal, emocional o sentimental, las disposiciones se toman a base de factor racional. Orientación profesional: Los empleados son seleccionados en base a su experiencia con ello lleva que tengan las posiciones correctas esperando una mejora del capital humano. En su Teoría es posible construir una carrera en base a la experiencia conquistada.

Maslow (1994) en su teoría Administrativa menciona a la pirámide de las necesidades de las personas, sustenta que las necesidades existenciales de los individuos están constituidas por una jerarquía, en donde las necesidades primarias deben ser satisfechas antes que las necesidades secundarias. En el argumento de la administración, esta teoría se emplea al boceto de los trabajos y a la motivación de los empleados, clientes u usuarios.

Las Teorías de Maslow aplicadas a la Gestión Administrativa esperando que el empresario o administrador entienda las necesidades de sus empleados. Se podría enumerar como necesidades: Base: sueldo suficiente, tranquilidad, descanso físico, horarios adecuados, necesidades básicas como la comida, descansos e higiene. Segunda Capa: Condiciones de Trabajo, local, ambiente, estabilidad, sueldo alto. Tercera Capa: clima organizacional favorable, amistades de trabajo, respeto, relaciones favorables con los empleados y líderes. Cuarta Capa: Valoración, reconocimiento laboral, aumentos, bonos, premios, opiniones. Clima: Participación en proyectos, valoraciones en decisiones, creatividad, flexibilidad.

Drucker (1979) señala en su teoría neoclásica de la Administración, la organización se trata de un método social que debe tener objetivos cómodos y naturales; acuño recursos humanos en práctica de la Administración. Las principales normas por Drucker son: Descentralización como la apertura de la efectividad y la llave de la productividad. Fue impulsor del método de la administración, descentralización y encomienda del poder a los empleados, orientación por objetivos, aplicación de management en la vida social. Los principios de Peter Drucker se basan en 5 conocimientos: misión - visión de la empresa, los clientes, necesidades del cliente, resultados y plan empresarial.

En las variables de estudio como Planeación, Organización, Control y Dirección podemos nombrar a:

Chiavenato (2019) establece como los procesos de administración a la planificación que es el afianzamiento de objetivos, nos quiere decir a dónde quieres llegar, para saber cómo llegar, una meta es el efecto futuro que queremos conseguir. Durante la planeación, se deben cumplir con eficacia, eficiencia y efectividad. La Organización implica formar, coordinar e integrar los recursos y entidades que participan en la comisión, estableciendo sus responsabilidades y las uniones entre ellos. También puede estar constituida en tres diferentes niveles, global, departamental y las tareas - actividades. La dirección afecta con el actuar, ejecución, y con el papel de individuos y liderazgo. Adicional se relaciones con los directores en todos los niveles de la organización y también de los demás empleados. El control radica en consolidar los resultados de lo planificado, organizado y dirigido estén enfocados con los objetivos establecidos

anteriormente. El control se encarga de verificar si logra en determinado tiempo los planes, objetivos, metas, como resultados finales.

Quiroa (2021) la planeación es fijar el curso de seguirse, estableciendo planes, metas, objetivos, secuencias, realizarlo y determinando tiempos para su realización. La planeación se establecen las estrategias que se debe realizar la empresa para lograr obtener resultados óptimos.

Lema (2020) el estudio de la organización es el vínculo de técnicas y operaciones para ordenar, vigilar y administrar una empresa por medio de sus demarcaciones, recursos y métodos, con el desenlace de lograr sus metas u objetivos trazados.

Sánchez (2021) dirección Administrativa, presume la idea de reunir, la estructura, la capacidad de liderar y encargarse de la compañía. Por ello, se basa en la selección de información acerca del ejercicio, pudiendo encontrar funciones destacadas como: Valoración de alternativas, Oportunidades, Creación de estructuras, Habilidades comunicativas.

Hernández (2020) el control sirve para avalar su correcto funcionamiento y eficiencia. El control dentro de las organizaciones les permitirá aumentar las ganancias, comprimir coste y proponer un producto o servicio a sus clientes. Existen tres arquetipos de control: control preventivo, que se ejecuta antes de usar alguna labor; control concurrente, se efectúa durante los procesos y, por último, el control posterior, acabado el proceso se consigue investigación acerca del trabajo y las mejoras que se consigan realizar.

Las Teorías que sustentaron la primera variable Satisfacción al Cliente tenemos a Horowitz (1991) indica que la atención de servicio tiene similitud con la satisfacción del cliente, por lo cual los mercados deben desvelarse en efectuar los requerimientos del cliente; tenemos otra variable importante para el cliente u usuario que es el valor concedido del producto o servicio en cotejo a la competitividad; en la analogía al precio, los clientes comparan el precio pagado y la percepción del importe recibido del producto o servicio.

Cardona (2018) mencionan que la calidad de un servicio estar en manos del tamaño y la dirección que tiene el cliente u usuario sobre sus expectativas del servicio y la percepción que fue adquirido.

Ladrón de Guevara (2020) enuncia que los niveles de agrado del cliente son la insatisfacción puesto que el cliente nota que el producto no cubre sus

perspectivas y la satisfacción es porque el producto va con las expectativas, logra cumplir o sobrepasa sus necesidades.

Zeithaml (1992) la calidad de servicio que se ofrece es el contraste entre el servicio anhelado y la representación del cliente sobre el servicio ofrecido de la empresa por la necesidad que éste solicita. Con ello se supone que los clientes confrontan lo que esperan recibir con sus conocimientos del producto o servicio para el logro de sus necesidades. Lo que se propone con la calidad de gestión de servicios es controlar la confiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos notorios.

Ramírez (2017) menciona los enfoques en la atención de los clientes podrían poseer menor o mayor notabilidad para su funcionamiento, para las empresas u organizaciones que se hallan cercanas a los clientes finales, el área de atención al cliente tendrá mayor relevancia, para compañías que son apreciadas grandes, tienden a almacenar un alto grado de certeza en el área de atención a la cliente, por ello la separan de los otros departamentos de carácter comercial, por su parte, las empresas u organizaciones que brindan servicios tienden a desplegar de forma avanzada su jurisdicción de atención al cliente, en comparación de aquellas empresas u organizaciones que solo ofrecen mercancías tangibles.

Dentro de nuestra variable tenemos las siguientes dimensiones de la satisfacción al cliente como: Confiabilidad, Calidad de Respuesta, Empatía y Compromiso al Cliente.

Silva (2021) la confiabilidad radica en los portales de la organización para consumir forma precisa y confiable con los servicios u productos que se ofrece y la destreza de los empleados para brindar el servicio.

Silva (2021) la calidad en el servicio se discurre una opción para que las organizaciones puedan obtener predominio competitivo y razonable en un entorno económico. Las pequeñas y medianas empresas deben brindar una mayor calidad en el servicio u producto que los mercados grandes, y así lograr la preferencia de los clientes.

Chan (2021) la empatía es la capacidad de interactuar con las personas, comprender y compartir los sentimientos de otra persona. La empatía es primordial en el servicio al cliente, ya que nos permite percibir las necesidades y emociones de los clientes.

Vargas (2021) el compromiso al cliente, el afecto por la marca se ha vuelto importante debido a su atributo en el compromiso del cliente, es necesario conocer los gustos, necesidades, para luego generar conexiones emocionales positivas y tengan una relación larga con la marca del producto u servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Para este estudio se usó la investigación aplicada, ya que el problema fue conocido, para ello nos apoyamos en Lozada (2014) este tipo de investigación se pretende dar solución a los problemas de la sociedad, se basa en los descubrimientos tecnológicos básicos, haciendo un enlace entre la teoría y el producto.

Diseño no experimental, Hernández (2014) indica que este diseño se ejecuta sin la adulteración, maniobrar las variables ejecutadas, la cual se basa en la observación.

Adicional con estilo cuantitativo por el cual se usó datos para estudiar como la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Neill (2017) la investigación cuantitativa es una representación de recolectar y examinar datos que envuelve el uso de instrumentales informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

Con alcance correlacional para saber la relación entre las variables sin manipulación de ellas, Hernández (2014) el propósito es saber la relación que exista entre dos a más nociones, condiciones en un ejemplar específico.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

La presente investigación tuvo como variables de estudio a la Gestión Administrativa como la planificación, organización dirección y control y la Satisfacción al cliente.

##### **Definición Conceptual:**

##### **V1: Gestión Administrativa**

Podemos mencionar que es la delegada de conseguir los objetivos de la entidad empresarial por medio de los procesos administrativos y así usar de forma eficiente los recursos financieros, humanos y materiales. Quiroa (2020) indica que es el conjunto de trabajos y acciones que ayudan a utilizar de forma y eficientemente los capitales de la compañía. También podemos mencionar Chiavenato (2017) la gestión administrativa en una compañía está formada por la planificación, organización, dirección y

control, así como lo de sus áreas, que se forman para el beneficio de los objetivos y fines en un rotundo tiempo.

**Definición operacional:** Se ha elaborado un total de 20 preguntas de tipo Likert, las cuales están en proporción con las dimensiones

**Indicadores:** Las variables de estudio cuentan con las siguientes dimensiones de estudio según nuestra investigación.

Variable 1 Gestión Administrativa - Planificación, Organización, Dirección y control

Dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y control

**Escala de medición:** En la investigación presentada se usó la escala de medición ordinal para validar el grado de satisfacción entre los empleados de la Financiera Qapaq.

### **Definición Conceptual:**

#### **V2: Satisfacción al Cliente**

Se determina que es la medición de respuesta que el cliente tiene con dependencia a un producto o servicio prometido por la compañía. Con dicha calificación se puede mejorar el servicio u producto que se ofrece para la satisfacción de la necesidad y no ayudará a saber la probabilidad que el cliente vuelva a conseguir el producto o servicio. Podemos indicar a Thompson (2019) La Satisfacción al cliente es la satisfacción que el individuo siente cuando se ha cubierto una necesidad, generando una experiencia entre la expectativa y la realidad que enfrenta el usuario en el servicio recibido. También Alet (2001) La satisfacción al cliente es el resultado de la valoración que se realiza sobre el producto o servicio brindado en un determinado tiempo.

**Definición operacional:** Se ha elaborado un total de 20 preguntas de tipo Likert, las cuales están en proporción con las dimensiones

**Indicadores:** Las variables de estudio cuentan con las siguientes dimensiones de estudio según nuestra investigación.

Variable 2 Satisfacción al cliente

Dimensiones: Confiabilidad, Calidad de Respuesta y Empatía

**Escala de medición:** En la investigación presentada se usó la escala de medición ordinal para validar el grado de satisfacción entre los empleados

de la Financiera Qapaq.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Pineda (1994) la población es el vinculado de elementos u cosas de los que se apetece saber en una investigación. El universo o población está conformado por individuos, animales, cosas, búsquedas, orígenes, muertes, educación entre otras, por tanto, la población de Financiera Qapaq está compuesta por 25 trabajadores que efectúan el trabajo de atención al cliente.

#### **3.3.2 Muestra**

López (2004) indica que es una parte del universo o población en la cual se hará la exploración. Hay instrucciones para conseguir la cantidad de mecanismos para la muestra como fórmulas, lógica y otros elementos. La muestra es una parte delimitada de la población. Está comprendida para la investigación 25 plataformas que efectúan el trabajo en atención al cliente en Financiera Qapaq en la red de agencia Lima

#### **3.3.3 Muestreo**

Se eligió para esta investigación el muestreo aleatorio de tipo simple, el cual cada persona tiene la misma posibilidad de ser designado en cualquier fase, etapa del producto o servicio, la selección de la muestra de una población es de forma equitativa y aleatoria, Otzen (2017) todas las personas que conciertan la población tienen la misma cualidad de oportunidad para ser comprendidos en la muestra.

#### **3.3.4 Unidad de Análisis**

Sampieri (2003) el mecanismo de observación son los individuos que van a ser medidos. En la investigación se ha elegido a la unidad de análisis a los clientes.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica**

En esta investigación se usó como técnica la encuesta, la cual se orienta en la recopilación de datos en forma cuantitativa mediante una serie de preguntas. Para ello se menciona a Casas (2003) la encuesta es operada como forma de exploración, con ello aprueba lograr y transformar datos, se recoge y analiza de una población o universo.

#### **3.4.2 Instrumento**

Se escogió como instrumento para la investigación el cuestionario por Google Forms, el cual es un documento que está formado por una serie de preguntas coherentes, organizadas, secuenciales para recopilar información de una investigación. Casas (2003) el cuestionario es utilizado para recoger información de manera organizada que permite obtener variables que son materia de estudio, sondeo o encuestas. La comprobación de la confiabilidad fue mediante la Escala de Likert la cual es la medida para valorar la sentir y cualidades de las personas, sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una afirmación de producto o servicio brindado por la empresa.

#### **Ficha técnica de instrumento 1: Encuesta**

Nombre: Gestión Administrativa

Autor: Claudia Gabriela, Ramos Ruiz

Dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y control

Baremos: Deficiente, Regular, Bueno y Excelente

#### **Ficha técnica de instrumento 2: Encuesta**

Nombre: Satisfacción del Cliente

Autor: Claudia Gabriela, Ramos Ruiz

Dimensiones: Confiabilidad, Calidad de Respuesta y Empatía

Baremos: Deficiente, Regular, Bueno y Excelente

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez de criterio en una investigación se refiere a lo es verdadero o se asemeja a la verdad, considerándose en una investigación que es válido cuando está libre de errores. La validez se elabora de acuerdo con los objetivos propuestos. García (2002) el estudio se dará por validación de juicios expertos, métodos referidos a la exploración de especialistas que dan su conformidad, para que así pueda ser aprovechado en la muestra.

La confiabilidad está orientada a la exactitud del instrumento en términos de medición, por ello usaremos el coeficiente de Alfa de Cronbach, que es una medida de correlación que forman un nivel.

## 3.5 Procedimientos

En la indagación se realizó cuestionarios para cada variable de estudio, el índice usado para medir la confiabilidad, se emitió documento al Gerente de Recursos Humanos de la Financiera Qapaq, para obtención del visto bueno para la realización de la investigación, recopilamos información mediante el instrumento de las encuestas elaborado en un formulario en Google Forms al personal de las agencias, dicha información recopilada se midió por la escala de Likert, como medio de confiabilidad se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach y para la interpretación de los datos se presentaron mediante gráficos y tablas de frecuencia.

## 3.6 Método de análisis de datos

El procedimiento de estudio fue cuantitativo, por ello el estudio estadístico se dará a través de SPSS vr21 el cual está diseñado para el análisis de la información, garantizando una precisión y toma de decisiones de calidad. El tipo de análisis será descriptivo la cual nos dará una visión general y nos dará apoyo para la comprensión del rendimiento de la financiera. Un estudio descriptivo es habitualmente el mejor

procedimiento de recolección de indagación que demuestra las relaciones y narra el universo tal cual es. Bickman (2009) este arquetipo de artículo a menudo se realiza precedentemente de llevar a cabo una experimentación, para saber concretamente qué cosas manejar en la experimentación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La consecutiva investigación ha manejado el formato APA, se ha citado varios autores por sus amplios conocimientos del tema el cuál enriqueció la investigación cumpliendo con parafrasear sus ideas y citarlos de la forma correcta. Se solicitó permiso a la entidad Financiera por sus aspectos administrativos y como logra cumplir con las necesidades del cliente, se solicitó permiso al cliente y colaborador para realizar la encuesta y saber su grado de satisfacción. Dicha investigación cumplió con los parámetros solicitados por la Universidad. Gonzales (2002) La investigación científica con los conocimientos de la ciencia nos muestra resultados de conductas éticas, valores y justicia por parte del investigador como maestro.

La investigación debe respetar los principios éticos, integridad y transparencia para el desarrollo de un buen trabajo, y así maximizar los beneficios para los colaboradores de la materia estudiada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los Resultados

La investigación trata sobre la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción al Cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024, se ha recogido información por medio de encuestas a las plataformas de las agencias de Lima para validar su efectividad entre las dos variables.

Podemos indicar que hemos realizado 2 encuestas diferentes, a las 25 plataformas de Financiera Qapaq quienes efectúan la atención al cliente y pueden observar sus inquietudes, reclamos, satisfacciones de las necesidades de su servicio o producto adquirido.

**Tabla 1**

*Resumen del proceso de los casos*

	Válidos Total			
	N	%	N	%
Satisfacción al cliente * Gestión Administrativa	25	100,0%	25	100,0%

*Nota:* Relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción al Cliente.

**4.2 Resultado del objetivo general:** Definir cómo la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024

**Tabla 2**

*Nivel entre la Gestión Administrativa y su influencia con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.*

			Satisfacción al cliente		Total
			Bueno	Excelente	
Gestión Administrativa	Bueno	Cálculo	1	8	9
		%	4,0%	32,0%	36,0%
	Excelente	Cálculo	5	11	16
		%	20,0%	44,0%	64,0%
Total	Cálculo		6	19	25
	%		24,0%	76,0%	100,0%

*Nota:* Gestión Administrativa y Satisfacción al cliente.

En la tabla 2 podemos observar en el recuento que un 4.0 % indica que la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción al cliente es buena, mientras que el 44.0% indica un nivel excelente de relación entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se consuma, que la correspondencia entre la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, es de un nivel excelente.

**4.3 Resultado del objetivo específico 1:** Definir cómo la planificación influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 3**

*Nivel Planificación y Satisfacción al Cliente*

			Satisfacción al Cliente		Total
			Bueno	Excelente	
Planificación	Bueno	Cálculo	5	13	18
		%	20,0%	52,0%	72,0%
	Excelente	Cálculo	1	6	7
		%	4,0%	24,0%	28,0%
Total	Cálculo		6	19	25
	%		24,0%	76,0%	100,0%

*Nota:* Planificación y Satisfacción al Cliente.

En la tabla 3 podemos observar a la dimensión planificación de la variable gestión Administrativa con respecto a la satisfacción al cliente, en donde el 20.0% indicó que es buena mientras el 24,0% indicó que es excelente con referencia a la satisfacción al cliente, dando a entender que las metas, objetivos llegarán a los resultados propuestos por la financiera.

**4.4 Resultado del objetivo específico 2:** Definir cómo la organización influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 4**

*Nivel Organización y Satisfacción al Cliente*

			Satisfacción al Cliente		Total
			Bueno	Excelente	
Organización	Bueno	Cálculo	3	10	13
		%	12,0%	40,0%	52,0%
	Excelente	Cálculo	3	9	12
		%	12,0%	36,0%	48,0%
Total	Cálculo		6	19	25
	%		24,0%	76,0%	100,0%

*Nota:* Organización y la Satisfacción al Cliente.

En la tabla 4 de la dimensión Organización de la gestión administrativa con respecto a la satisfacción al cliente, se refleja que el 12,0% de los encuetados indica que el nivel es bueno mientras el 36,0% indica un nivel excelente, lo cual permite evaluar el trabajo de sus acciones y hacer ajustes si es necesario para el logro de los resultados propuestos por la Financiera.

**4.5 Resultado del objetivo específico 3:** Definir cómo la planificación influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 5**

*Nivel Dirección y Satisfacción al Cliente*

			Satisfacción al Cliente		Total
			Bueno	Excelente	
Dirección	Regular	Cálculo	0	1	1
		%	0,0%	4,0%	4,0%
	Bueno	Cálculo	5	9	14
		%	20,0%	36,0%	56,0%
	Excelente	Cálculo	1	9	10
		%	4,0%	36,0%	40,0%
Total	Cálculo		6	19	25
	%		24,0%	76,0%	100,0%

*Nota:* Dirección y la Satisfacción al Cliente.

En la tabla 5 de la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa con respecto a la satisfacción al cliente, podemos observar que no tenemos porcentaje regular, mientras que el 20,0% indica que es bueno y el 36,0% menciona como excelente, la dirección de la Financiera son las definiciones de las metas, objetivos, planes estratégicos para el logro de los resultados aun determinado tiempo.

**4.6 Resultado del objetivo específico 4:** Definir cómo el control influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 6**

*Nivel Control y Satisfacción al cliente*

			Satisfacción al Cliente		Total
			Bueno	Excelente	
Control	Regular	Cálculo	2	3	5
		%	8,0%	12,0%	20,0%
	Bueno	Cálculo	4	14	18
		%	16,0%	56,0%	72,0%
	Excelente	Cálculo	0	2	2
		%	0,0%	8,0%	8,0%
Total	Cálculo		6	19	25
	%		24,0%	76,0%	100,0%

*Nota:* Control y la Satisfacción al Cliente.

En la tabla 6 de la dimensión Control de la Gestión administrativa con respecto a la satisfacción al cliente que tenemos un 16,0% que indica que es bueno mientras el 8,0% menciona que es excelente, está a nivel aceptable. El control consiste en ejecutar los planes de acuerdo con las órdenes dadas y establecidas por la gerencia.

**4.7 Resultado del objetivo específico 5:** Determinar como la confiabilidad, la calidad de respuesta, empatía y el compromiso de los empleados influye en la satisfacción los clientes en Financiera Qapaq, Lima

**Tabla 7**

*Nivel Confiabilidad y Gestión Administrativa*

			Gestión Administrativa		Total
			Bueno	Excelente	
Confiabilidad	Bueno	Cálculo	4	11	15
		%	16,0%	44,0%	60,0%
	Excelente	Cálculo	5	5	10
		%	20,0%	20,0%	40,0%
Total	Cálculo		9	16	25
	%		36,0%	64,0%	100,0%

*Nota:* Confiabilidad y la Gestión Administrativa.

En la tabla 7 de la dimensión Confiabilidad de la variable satisfacción al cliente con referencia a la Gestión administrativa podemos observar que el 16,0% indica que es buena la relación mientras el 20,0% menciona que es excelente, los clientes se muestran confiados en la atención de las plataformas de la Financiera por medio de elementos que permitan identificar la capacidad y conocimiento en los productos o servicios ofrecidos.

**Tabla 8**

*Nivel Calidad de respuesta y Gestión Administrativa*

			Gestión Administrativa		Total
			Bueno	Excelente	
Calidad de respuesta	Bueno	Cálculo	4	10	14
		%	16,0%	40,0%	56,0%
	Excelente	Cálculo	5	6	11
		%	20,0%	24,0%	44,0%
Total	Cálculo		9	16	25
	%		36,0%	64,0%	100,0%

*Nota:* Calidad de Respuesta y la Gestión Administrativa.

En la tabla 8 de la dimensión Calidad de respuesta de la Satisfacción al cliente con referencia a la gestión administrativa se menciona que el 16,0% de los encuestados menciona que es bueno mientras el 24,0% indica que es excelente, los clientes se llevan la respuesta de su requerimiento en el momento oportuno.

**Tabla 9**

*Nivel Compromiso y Gestión Administrativa*

			Gestión Administrativa		Total
			Bueno	Excelente	
Compromiso	Bueno	Cálculo	6	12	18
		%	24,0%	48,0%	72,0%
	Excelente	Cálculo	3	4	7
		%	12,0%	16,0%	28,0%
Total	Cálculo		9	16	25
	%		36,0%	64,0%	100,0%

*Nota:* Compromiso y la Gestión Administrativa.

En la tabla 9 de la dimensión Compromiso de la Satisfacción al cliente con referencia a la gestión administrativa, podemos observar que el 24,0% en las encuestas indica que es bueno mientras que el 16,0% menciona que es excelente. El compromiso que tienen los trabajadores para brindar el mejor servicio de la Financiera con el cliente es muy bueno.

**Tabla 10**

*Nivel de Empatía y Gestión Administrativa*

			Gestión Administrativa		Total
			Bueno	Excelente	
Empatía	Bueno	Cálculo	4	6	10
		%	16,0%	24,0%	40,0%
	Excelente	Cálculo	5	10	15
		%	20,0%	40,0%	60,0%
Total	Cálculo		9	16	25
	%		36,0%	64,0%	100,0%

*Nota:* Empatía y la Gestión Administrativa.

En la tabla 10 de la dimensión Empatía de la Satisfacción al cliente con referencia a la gestión administrativa, se puede observar que los encuestados el 16,0% indica que es buena mientras el 40,0% menciona que es excelente, siendo la capacidad de interactuar con los clientes, construyendo una relación haciéndolos sentir comprendidos, atendidos y venerados.

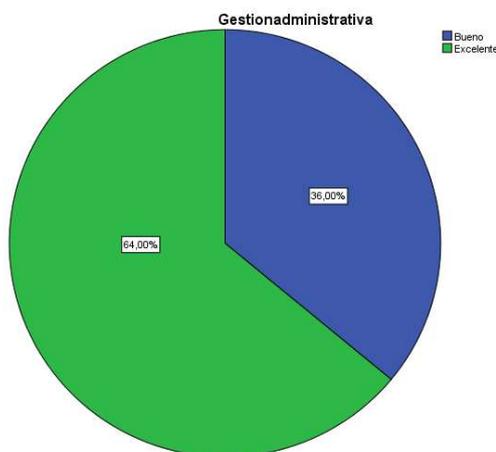
El resultado del objetivo específico 5 es determinar en qué medida los clientes se encuentran satisfechos con los procesos de atención en Financiera Qapaq, Lima 2024, se puede concluir que los consumidores se hallan satisfechos con el proceso administrativo con una excelente gestión de la Financiera.

## 4.8 Resultados por frecuencia

### Variable 1: Gestión Administrativa

#### Figura 1

##### Nivel de Gestión Administrativa



*Nota:* Descripción de la variable Gestión Administrativa de la Financiera Qapaq.

En la Figura 1 de la variable Gestión Administrativa de la tabla de frecuencia se puede prestar atención que el 64,0% de los encuestados indica que se tiene una excelente gestión mientras el 36,0% indica que es buena sobre la Financiera Qapaq.

### Dimensión 1: Planificación

#### Tabla 11

##### Nivel de Planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	0	00,0
	Buena	18	72,0
	Excelente	7	28,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Planificación.

En la tabla 11, podemos prestar atención los resultados de frecuencia de la variable Gestión administrativa de la dimensión Planificación que se han encuestados a 25 colaboradores de la Financiera Qapaq, los cuales indican que el 72,0 % es buena mientras el 28,0% indica que es excelente la planificación, los cuales son las destrezas que se llevaran a cabo para ejecutar los procesos que determinaran los resultados.

## Dimensión 2: Organización

**Tabla 12**

*Nivel de Organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	0	00,0
	Bueno	13	52,0
	Excelente	12	48,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Organización.

En la Tabla 12 de frecuencia de la variable Gestión Administrativa de la dimensión Organización, se realizaron 25 encuestas a los colaboradores de Financiera Qapaq, para validar los resultados donde el 52,0% indica que es buena mientras el 48,0% es excelente, cabe resaltar que la organización es donde se integran las unidades orgánicas y los recursos de la empresa.

## Dimensión 3: Dirección

**Tabla 13**

*Nivel de Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	1	4,0
	Bueno	14	56,0
	Excelente	10	40,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Dirección.

En la tabla 13 de frecuencia de la variable Gestión administrativa de la dimensión dirección, se encuestaron a 25 colaboradores de Financiera Qapaq, en donde se detalla que el 4,0% es regular, 56,0% es buena y el 40,0% es excelente, la dirección es la parte principal de la empresa ya que con ello se dirige, supervisa a las personas y recursos para el logro de objetivos.

#### Dimensión 4: Control

Tabla 14

*Nivel de Control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	5	20,0
	Bueno	18	72,0
	Excelente	2	8,0
	Total	25	100,0

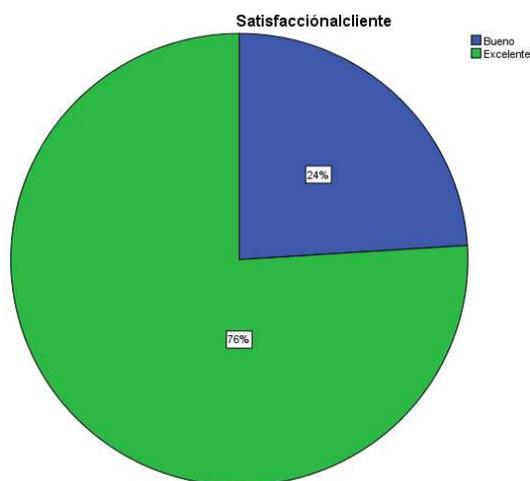
*Nota:* Frecuencia de la dimensión Control.

En la tabla 14 de frecuencia de la variable Gestión administrativa de la dimensión Control se encuestó a 25 colaboradores de la Financiera Qapaq, en el cual se obtuvo que el 20,0% indica que es regular mientras el 72,0% es bueno y el 8,0% es excelente; siendo el control la ejecución de los planes, ordenes, estrategias de la empresa, de igual forma se tiene que mejorar los controles ya que ese regular podría subir sino se desarrolla planes de mejora.

## Variable 2: Satisfacción al Cliente

Figura 2

*Nivel de Satisfacción al cliente*



*Nota:* Descripción de la variable Satisfacción al cliente de la Financiera Qapaq.

En la figura 2 de la variable satisfacción al cliente podemos ver que se ha encuestado a 25 colaboradores de Financiera Qapaq donde se ha indicado que el 24,0% es buena la atención al cliente mientras el 76,0% indica que es excelente, mostrando así la calidad, empatía que se tiene al cliente con los medios de la Financiera.

## Dimensión 1: Confiabilidad

Tabla 15

*Nivel de Confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	0	00,0
	Buena	15	60,0
	Excelente	10	40,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Confiabilidad.

En la tabla 15 de frecuencia de la variable Satisfacción al cliente de la dimensión Confiabilidad, se encuestó a 25 colaboradores de los cuales el 60,0% indica que es buena la confiabilidad mientras el 40,0% es excelente, queriendo decir que el cliente se siente confiado con el personal en el ofrecimiento del producto o servicio de la Financiera.

## Dimensión 2: Calidad de Respuesta

**Tabla 16**

*Nivel de Calidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	0	00,0
	Bueno	14	56,0
	Excelente	11	44,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Calidad de Respuesta.

En la tabla 16 de frecuencia de la variable Satisfacción al cliente de la dimensión Calidad de respuesta, se ha encuestado a 25 colaboradores de los cuales el 56,0% indica que el nivel es bueno mientras el 44,0% es excelente, siendo la calidad de respuesta el periodo promedio que se tardan en atender los requerimientos y/o solicitudes de los clientes de Financiera Qapaq.

## Dimensión 3: Empatía

**Tabla 17**

*Nivel de Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	0	00,0
	Bueno	10	40,0
	Excelente	15	60,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Empatía.

En la tabla 17 de frecuencia de la variable Satisfacción al cliente de la dimensión Empatía se encuestó a 25 colaboradores de los cuales indicaron que el 40,0% es bueno mientras el 60,0% es excelente, lo que quiere decir que el colaborador se pone en lugar del cliente para resolver sus consultas, dudas, inquietudes para la elaboración del producto o servicio ofrecido por Financiera Qapaq.

#### Dimensión 4: Compromiso al Cliente

**Tabla 18**

*Nivel de Compromiso al Cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	0	00,0
	Bueno	18	72,0
	Excelente	7	28,0
	Total	25	100,0

*Nota:* Frecuencia de la dimensión Compromiso al Cliente.

En la tabla 18 de frecuencia de la variable Satisfacción al cliente de la dimensión Compromiso al cliente se realizó 25 encuestas a los colaboradores de Financiera Qapaq, en donde el 72,0% indicó que es buena mientras el 28,0% es excelente, siendo el compromiso al cliente el valor de los colaboradores, queriendo así ofrecerle el mejor servicio para renovar sus productos con la Financiera.

**4.9 Prueba de hipótesis general:** La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Proceso para la contratación de las hipótesis**

El presente trabajo uso la prueba de Shapiro-Wilk porque contamos con una muestra menor a 50 elementos una muestra pequeña.

**Tabla 19**

*Contrastación de hipótesis general*

Hipótesis Nula H0	H0: No existe una relación significativa entre La Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.
Hipótesis alterna H1	H1: Si existe una relación significativa entre La Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.

- Sig. <0.05, se descarta H0 (se acepta H1)
- Sig. >0.05, se acepta H0 (se rechaza H1)

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.*

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción al cliente	.533	25	.000
Gestión Administrativa	.610	25	.000

*Nota:* Variables Satisfacción al Cliente y Gestión Administrativa

En la tabla 20 se realizó la prueba Shapiro – Wilk donde se puede observar la significancia es menor a 0.05 por lo cual se descarta la H0 y se acepta H1: Si existe una relación significativa entre La Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024. Esto nos quiere decir que el personal que trabaja en la Financiera logra la satisfacción al cliente mediante sus productos y servicios para la complacencia de sus necesidades.

**Tabla 21***Correlación de Spearman – Hipótesis general*

		Gestión Administrativa	Satisfacción al Cliente
Gestión Administrativa	Correlación	1000	-,226
	Sig.		,277
	N	25	25
Satisfacción al Cliente	Correlación	-,226	1000
	Sig.	,277	
	N	25	25

*Nota:* Variables Gestión Administrativa y Satisfacción al Cliente.

En la tabla 21 usamos la correlación de Spearman para conocer la correspondencia entre las variables estudiadas Gestión Administrativa y Satisfacción al cliente, en el cual se observó la correlación negativa baja al -0,226 que significa mientras una variable aumenta la otra disminuye y en significancia tenemos el resultado de 0,277 lo cual indica que si la significancia es mayor a 0.05 se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis alterna, H0: No existe una relación significativa entre La Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024. Dicho estudio nos indicó que no hay relación entre el trabajo del personal de la Financiera con la satisfacción al cliente, siendo dos variables independientes que no están vinculadas entre sí. Para ello sería recomendable que el personal administrativo se involucre más con el personal de agencias para que puedan hacer una retroalimentación de ideas para la mejora de la atención entre ambas partes y reducir el tiempo de las solicitudes o requerimientos presentados. En un determinado tiempo se podría implementar encuestas inopinadas para saber si se ha logrado mejorar las variables presentadas.

**4.10 Prueba de hipótesis específica 1:** Los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control se relacionan significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 22**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

Hipótesis Nula H0	H0: No existe una relación significativa entre los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024
Hipótesis alterna H1	H1: Si existe una relación significativa entre los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024

**Tabla 23**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.*

	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	.565	25	.000
Organización	.639	25	.000
Dirección	.729	25	.000
Control	.701	25	.000
Satisfacción al cliente	.533	25	.000

*Nota:* Dimensiones de las hipótesis específicas.

En la tabla 23, se realizó la prueba Shapiro – Wilk donde se puede observar la significancia es menor a 0.05 por lo cual se descarta la H0 y se acepta H1: Si existe una relación significativa entre los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024. Nos quiere decir que los procesos administrativos influyen de manera positiva a la calidad de atención, desde la gerencia principal hasta el último trabajador y así lograr la obtención de resultados óptimos para la ganancia de la utilidad.

**Tabla 24***Correlación de Spearman – Hipótesis específicas 1*

		Satisfacción al cliente
Planificación	Correlación	.142
	Sig.	.499
	N	25
Organización	Correlación	-.022
	Sig.	.915
	N	25
Dirección	Correlación	.223
	Sig.	.283
	N	25
Control	Correlación	.231
	Sig.	.266
	N	25
Satisfacción al cliente	Correlación	1000
	Sig.	
	N	25

*Nota:* Dimensiones prueba de correlación de Spearman.

En la tabla 24 podemos observar la correlación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la variable Satisfacción al cliente en la cual la dimensión planificación en correlación de Spearman es planificación 0.142, organización -0.022, dirección 0.223, control 0.231 la cuales indican correlación baja, mientras en la significancia de las dimensiones y la variable es planificación 0.499, organización 0.915, dirección 0.283 y control 0.266, ya que la significancia es mayor a 0.05, lo cual se rechaza la Hipótesis alterna H1 y se acepta la Hipótesis Nula H0: No existe una relación significativa entre los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, en el resultado obtenido se puede apreciar que los Procesos Administrativo no influyen a la Satisfacción al cliente, queriendo decir que son independientes. Se puede deducir que los procesos de la Gestión Administrativa no están otorgando base sólida para que los clientes se sientan satisfechos, se tendría que reestructurar las áreas con nuevos planes, metas, objetivos en donde la satisfacción al cliente sea esencial ya que si el cliente se siente cómodo, querido, único la Financiera seguirá

teniendo buenos resultados a lo largo del tiempo y traerá grandes utilidades. Dentro de las dimensiones como la planificación, dirección y control se podría proponer nuevas ideas para su mejora puesto que se encuentran positivas bajas mientras en la dimensión organización se encuentra con correlación negativa baja, allí se necesitaría una estructura de las áreas como incluir más personal para mejorar los tiempos de atención.

**4.11 Prueba de hipótesis específica 2:** Los procesos de atención al cliente como confiabilidad, calidad de respuesta, empatía y compromiso se relacionan significativamente con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 25**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

Hipótesis Nula H0	H0: No existe una relación significativa entre los procesos de atención al cliente como confiabilidad, calidad de respuesta, empatía y compromiso con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.
Hipótesis alterna H1	H1: Si existe una relación significativa entre los procesos de atención al cliente como confiabilidad, calidad de respuesta, empatía y compromiso con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 26**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.*

	Estadístico	gl	Sig.
Confiabilidad	.625	25	.000
Calidad de respuesta	.634	25	.000
Empatía	.625	25	.000
Compromiso	.565	25	.000
Satisfacción al cliente	.533	25	.000

*Nota:* Dimensiones de las hipótesis específicas.

En la tabla 26, se realizó la prueba Shapiro – Wilk donde se puede observar la significancia es menor a 0.05 por lo cual se descarta la H0 y se acepta H1: Si existe una relación significativa entre los procesos de atención al cliente como confiabilidad, calidad de respuesta, empatía y compromiso con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

**Tabla 27***Correlación de Spearman – Hipótesis específicas 2*

		Satisfacción al cliente
Confiabilidad	Correlación	,459*
	Sig.	.021
	N	25
Calidad de atención	Correlación	,498*
	Sig.	.011
	N	25
Empatía	Correlación	,497*
	Sig.	.011
	N	25
Compromiso	Correlación	,350
	Sig.	.086
	N	25
Satisfacción al cliente	Correlación	1000
	Sig.	
	N	25

*Nota:* Dimensiones prueba de correlación de Spearman.

En la tabla 27 se hizo la correlación Spearman entre las dimensiones de la variable Satisfacción al cliente con la variable Satisfacción al cliente y se ha determinado Confiabilidad 0.459, Calidad de Respuesta 0.498, Empatía 0.497, Compromiso 0.350 teniendo una correlación positiva moderada mientras en la significancia en Confiabilidad 0.021, Calidad de Respuesta 0.011, Empatía 0.011, Compromiso 0.086, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, H1: Si existe una relación significativa entre los procesos de atención al cliente como confiabilidad, calidad de respuesta, empatía y compromiso con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

Nos quiere decir que el personal de agencia de Financiera Qapaq los que están en primera fila son portadores de empatía con el cliente poniéndose en su lugar para ayudarlos, brindando una calidad de respuesta de acuerdo con sus posibilidades, si la Gestión administrativa estuviera más organizada se lograría que este en estado óptimo ya que todos estarían trabajando al mismo par, para lograr la satisfacción del cliente. De igual forma se recomendaría contar con

clientes incognitos o encuestas para ver de forma mensual el reporte de satisfacción e implementar mejoras entre ambas variables.

## V. DISCUSIÓN

En la elaboración de la presente investigación sobre Financiera Qapaq, hemos estudiado cómo interviene la Gestión administrativa con la Satisfacción al cliente, por ellos encontramos ciertas limitaciones como realizar las encuestas al personal operativo puesto que no cuenta con el tiempo suficiente para atenderlos ya que está día con el cliente y requieren de atención rápida e eficaz para la obtención de los servicios u productos de la Financiera y el personal administrativo que se encontraba en cierre del balance y no contaban con mucho tiempo para la atención solicitada, otras de las dificultades era encontrar antecedentes relacionados con nuestra investigación como entidad Financiera sobre todo en la variable de Gestión Administrativa que abarcara los procesos como control, dirección, organización, planeación. También se buscó información para el marco Teórico sobre los temas de Gestión Administrativa actuales, pero se encontraron autores de años atrás que tenían más información elocuente y audaz, en cambio para la satisfacción al cliente se logró concretar la información con autores actuales.

El objetivo general del presente estudio fue Definir cómo la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, lo cual podemos mencionar a Fayol (1987) en donde indicó que la Gestión Administrativa es el arte de gobernar, esto implica llevar a la organización a los esperados resultados por los recursos de la empresa, en donde se involucran todos los empleados con el fin de conseguir los fines presentados. En este sentido al realizar el estudio se obtuvo que, si existe una relación significativa entre La Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024 con un 44,00% que determinó ser excelente la influencia y al establecer Spearman se obtuvo -0,226 una correlación negativa. Lo cual podemos indicar que se debe mejorar la influencia entre ambas variables para el logro de la satisfacción de los clientes y así generar más rentabilidad para la Financiera en el logro de resultados. Se indicó a Zeithaml (1992) menciona que la aptitud de servicio es el contraste entre el servicio anhelado y la penetración del cliente sobre el servicio brindado de la empresa por la necesidad que esté solicitaba. Calderón (2017) quienes explicaron que la deficiencia de la Gestión administrativa en las organizaciones se debe a que no tienen un buen soporte,

ocasionando la ejecución estrategias u acciones por parte de las entidades, y como resultado no lograron alcanzar el equilibrio en la satisfacción del cliente, siendo esta una restrictiva para lograr los resultados de la empresa.

En el objetivo específico 2: Definir cómo la planificación influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024, se puede mencionar a Chiavenato (2019) quien indico que la planificación es arraigar los objetivos, metas, planes los cuales nos guiará a alcanzar los resultados propuestos de la entidad, al realizar el estudio se obtuvo que, si existe una relación significativa entre planificación con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq Lima 2024, encontrando como resultado el 24,00% excelente, esto determinó una buena influencia entre ambas variables y al establecer Spearman se obtuvo 0.142 una correlación positiva baja.

Objetivo específico 3: Definir cómo la organización influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024, se puede mencionar a Lema (2020) el cual menciona que la organización tiene un vínculo entre las instrucciones y métodos el cual ayudará a controlar, dirigir, ordenar la institución, al realizar el estudio se consiguió que si existe una relación significativa entre organización con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq Lima 2024, encontrando como resultado el 36,00% excelente y al establecer Spearman se obtuvo -0.022 una correlación negativa baja, el cual indica que hay falencias, carencias en la organización.

Objetivo específico 4: Definir cómo la dirección influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024, mencionamos a Sánchez (2021) indicando que la dirección es la cualidad para liderar y gestionar la empresa para el logro de resultados, al ejecutar el estudio conseguimos que si existe una relación significativa entre dirección con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq Lima 2024, encontrando como resultado el 36,00% excelente y al establecer Spearman se obtuvo 0.223 una correlación positiva baja.

Objetivo específico 5: Definir cómo el control influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024, en este sentido mencionamos a Hernández (2020), quien indica que el control se encarga de validar el correcto trabajo y eficiencia de toda la organización y así verificar si se logró los resultados

esperados, al elaborar el estudio se consiguió que si existe una relación significativa entre control con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq Lima 2024, encontrando como resultado el 16,00% bueno y al establecer Spearman se obtuvo 0.231 una correlación positiva baja.

Este resultado coincide con el autor Chumpitaz (2020) en su indagación demostró que el 71.0% de los clientes-socios manifestaron que la Cooperativa presentó un nivel poco eficiente respecto a la gestión administrativa, el 23,0% que presentó un nivel deficiente y el 5.4% que presentó un nivel eficiente. Esto se debe a la falta de comunicación de los regímenes entre la dirección y el socio; el cual no ha permitido en la totalidad que el personal pueda comunicar al cliente-socio, los objetivos y/o Políticas, ni ha permitido conocer los compromisos y retribuciones del inscrito. Podemos añadir otro autor como Gallardo (2020) cuya intención fue establecer la influencia entre la gestión administrativa con la satisfacción de los favorecidos de RENIEC, en donde se evidenciaron variabilidad del juicio asociado a elementos de pronóstico; donde los servicios de conmutación valoran únicamente el 9.1% de planificación, 9.5% en organización, 7.5% en dirección y 9.7% en control.

En el objetivo 6: Determinar como la confiabilidad, la calidad de respuesta, empatía y el compromiso de los empleados influye en la satisfacción los clientes en Financiera Qapaq, Lima 2024, ante ello Thompson (2019) La Satisfacción al cliente es la complacencia que la persona concibe cuando se ha cubierto una insuficiencia, generando un estilo entre la perspectiva y la realidad que afronta el usuario con el servicio recibido, en nuestra investigación realizada en el objetivo 2 podemos indicar el resultado obtenido con las dimensiones confiabilidad 20,0% excelente, Calidad de Respuesta 24,0% bueno, compromiso 24,0% bueno, Empatía 40,0%, permite indicar que si hay una influencia positiva entre las dimensiones con las variables satisfacción al cliente.

Ramos (2020) demostró que el 82,5% de la satisfacción del cliente está influenciada por la gestión que se ejecuta en la empresa, concluyendo que la gestión de una empresa de ingeniería tiene una marca significativa en la complacencia del cliente. En su estudio sobre la efectividad del servicio y la complacencia del cliente, Gutiérrez (2018) encontró que no brindar o brindar un

servicio personalizado a los clientes puede tener un impacto negativo en la satisfacción del cliente.

El presente estudio tuvo un estilo cuantitativo con las variables de Gestión Administrativa y la Satisfacción al cliente, tuvo una implicancia metodológica la cual cuenta con un diseño no experimental, para la recopilación de datos se usaron dos encuestas cada una para cada variable, se logró encuestar en total a 25 trabajadores del área administrativa para determinar la influencia entre las variables y a 25 plataformas en agencias de lima para establecer la altura de satisfacción del cliente con los productos y servicios ofrecidos por la Financiera. Dichas preguntas efectuadas busco resolver las incertidumbres de los clientes con respecto a la atención recibida del día a día permitiendo saber cómo se sienten, si son escuchados, sin son valorados con ello determinó su influencia entre las variables para el provecho de los efectos propuestos. La Gestión Administrativa de los procesos muestra una buena relación entre sus áreas la cual si se mejora se lograría la excelencia, como por ejemplo la reducción los tiempos de atención en las solicitudes, se evitarían reclamos e insatisfacción.

Hemos analizado la correlación de las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al cliente mediante la prueba Shapiro-Wilk de la hipótesis General obteniendo una significancia menor a 0.05 lo cual nos indica que, si existe una correspondencia significativa entre La Gestión Administrativa con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024. En la hipótesis especifica se obtuvo significancia menor a 0.05 lo cual nos indica que si existe una relación significativa entre los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024 y al hipótesis específica 2 se obtuvo significancia menor a 0.05 que si existe una relación significativa entre los procesos de atención al cliente como confiabilidad, calidad de respuesta, empatía y compromiso con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.

Determinando así la aceptación de las hipótesis planteadas ya que muestran relación entre las variables y dimensiones de la Gestión Administrativa y la Satisfacción al cliente. Por ello en Financiera Qapaq el personal de administrativo y de atención cumple con las expectativas del cliente dándole una buena calidad en los productos y servicios ofrecidos. Comprometiéndose a

mejorar cada día para la satisfacción de las necesidades y el provecho de los resultados deseados por la dirección.

Para determinar todos los resultados logrados en la investigación se usó el sistema SPSS para en análisis de los datos obtenidos mediante las dos encuestas realizadas, con ello hemos determinado la influencia.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** Consiguiendo los resultados de la correlación de Spearman entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción al cliente se obtuvo como resultado una correlación baja al  $-0.226$ , indicando con ello que las dos variables estudiadas no guardan relación alguna para la satisfacción al cliente, por ello ambas variables son independientes de cada una, y cada área administrativa no trabaja de la mano con el personal de las agencias para el logro de satisfacción al cliente, logrando demoras en atención y con ellos reclamos por no efectuarse los requerimientos.
- Segundo** Consiguiendo los resultados mediante la correlación Spearman entre la variable planificación y la satisfacción al cliente se consiguió como resultado de confiabilidad de  $0.142$ , siendo una correlación positiva muy baja, con lo cual nos indica que la planificación de la Financiera Qapaq no está del todo encaminada a los planteamientos, objetivos, metas para el logro de las necesidades del cliente.
- Tercero** Consiguiendo los resultados mediante la correlación Spearman entre la variable Organización y la satisfacción al cliente se consiguió como resultado de confiabilidad  $-0.022$ , siendo una correlación negativa muy baja, con ello la organización no está cumpliendo con los métodos, procedimientos para dirigir la Financiera y por ello no se logra satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
- Cuarto** Consiguiendo los resultados mediante la correlación Spearman entre la variable Dirección y la satisfacción al cliente se consiguió como resultado de confiabilidad  $0.223$ , siendo una correlación positiva baja, con ello se puede validar que la gestión de recursos y toma de decisiones no está logrando del todo las necesidades de los clientes de la Financiera.

**Quinto** Consiguiendo los resultados mediante la correlación Spearman entre la variable Control y la satisfacción al cliente se consiguió como resultado de confiabilidad 0.231, siendo una correlación positiva baja, esto indica que la supervisión de las actividades planteadas y correcciones no se están teniendo resultados óptimos.

**Sexto** Consiguiendo los resultados mediante la correlación Spearman entre las dimensiones del proceso de atención y la variable de Satisfacción al cliente se obtuvo como resultado Confiabilidad 0.459, Calidad de Respuesta 0.498, Empatía 0.497, Compromiso 0.350 teniendo una correlación positiva moderada, por lo cual se concluyó que si existe una relación significativa entre los procesos de atención al cliente con la satisfacción al cliente demostrando así que el personal de que atiende en las agencias si muestran empatía, compromiso, proactividad por atender de manera oportuna y precisa al cliente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primero** La recomendación principal sería llevar a cabo reuniones, asambleas mensuales entre el área administrativa y el personal de atención de las agencias y así ver las falencias que están ocasionando demoras e insatisfacciones en los clientes. Con ello para validación de los cambios realizados, se sugiere contratar clientes incognitos o la realización encuestas post atención para la medición del tiempo y la calidad. También se recomendaría a Recursos humanos la propuesta de capacitaciones mensuales como: Gestión del cambio, Uso de herramientas digitales, Comunicación efectiva Gestión del tiempo, Capacitación de habilidades técnicas, habilidades blandas, productos o servicios, Capacitación en liderazgo, entre otros para que todos los empleados tengan herramientas factibles para el alcance de resultados de metas y realización profesional.
- Segundo** Se recomendaría determinar la posición de la Financiera para que luego se pueda reestructurar los objetivos, identificar los recursos, modificar el plan estratégico para luego ejecutarlo, gestionarlo, revisarlo y modificarlo para buscar la satisfacción del cliente interno y externo, también crear actividades, establecer métodos de evaluación mensual, identificar alternativas para la mejora de los resultados.
- Tercero** Se recomendaría no almacenar tareas, requerimientos, delegar actividades al personal para no acumular tareas sobre otras y eliminar tiempos perdidos, mejorar la comunicación entre las áreas para minimizar tiempos de atención, realizar un trabajo en equipo el cual genere un buen clima laboral creando cultura organizacional. Sistematizar procesos que conlleve realizar otras actividades a favor del cliente.
- Cuarto** Se recomendaría tener adaptabilidad a los cambios permitiendo tomar decisiones con creatividad e innovación, permitir que el personal proponga nuevas ideas que lleven a cambios óptimos

para el logro de los objetivos. Los líderes de la Financiera deben desarrollar el liderazgo, crear equipos, potenciar los conocimientos del personal, delegar funciones, motivar a los empleados, fidelizar a los empleados, capacitarlos en nuevas modalidades, con ello el personal trabajaría con mejor empeño y se vería reflejado en la satisfacción al cliente externo.

**Quinto** Se recomienda realizar seguimientos periódicos, evaluaciones al personal, comunicación afectiva en la supervisión de los equipos, retroalimentar en las visitas de las agencias, para aclarar dudas o procedimientos errados a la hora de atender a los clientes. Delegar tareas y asignar responsabilidades para mejora los tiempos de atención, realizar seguimiento en el desempeño del personal mediante encuestas a los clientes.

**Sexto** Se recomendaría realizar seguimientos mensuales a las agencias para validar la calidad de servicio mostrado al cliente, como por ejemplo clientes incognitos el cual valide con una serie de preguntas creadas por el área de calidad si el personal cumple con el protocolo de atención. Adicional a ello visitas mensuales de los jefes zonales los cuales pueden hacer escucha activa en las atenciones para la validar el desempeño del personal y realizar el feedback de reforzamiento en caso lo amerite.

## REFERENCIAS

- Ajalla, K. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, posgrado, Universidad Cesar Vallejo*: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98879>,
- Alet, J. (2001) *Satisfacción al Cliente - Marketing Relacional: Cómo obtener clientes leales y rentables*, Editorial Gestión: [https://books.google.com.pe/books/about/MARKETING\\_RELACIONAL\\_COMO\\_OBTENER\\_CLIENT.html?id=vIQAAAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/MARKETING_RELACIONAL_COMO_OBTENER_CLIENT.html?id=vIQAAAAACAAJ&redir_esc=y)
- Baque, M. (2021) *El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, posgrado, Universidad Peruana Unión*: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4688/MariaTesis\\_Doctor\\_2021.pdf?sequence=4](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4688/MariaTesis_Doctor_2021.pdf?sequence=4)
- Bickman, L. (2009) *Análisis de Datos - Designing a Qualitative Study*, editorial Lauren Habib: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=m4\\_MAWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Bickman+Designing+a+Qualitative+Study&ots=ZWSDXrMRFq&sig=rkNJzRZIPNQC1wkZ8baINOgWcP8#v=onepage&q=Bickman%20Designing%20a%20Qualitative%20Study&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=m4_MAWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Bickman+Designing+a+Qualitative+Study&ots=ZWSDXrMRFq&sig=rkNJzRZIPNQC1wkZ8baINOgWcP8#v=onepage&q=Bickman%20Designing%20a%20Qualitative%20Study&f=false)
- Briones, F. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Celendín, posgrado, Universidad Cesar Vallejo*: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120162>
- Cabrejo, J. (2022) *Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, posgrado, Universidad Cesar Vallejo*: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79914/Cabrejo\\_BJA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79914/Cabrejo_BJA-SD.pdf?sequence=1)
- Cardona, D. (2018) *Comportamiento del consumidor*, Editorial Universidad Libre, <https://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/El-comportamiento-del-consumidor.pdf>
- Carrera, C. (2022) *Gestión Administrativa y Calidad de los servicios de las Agencias de Viajes y Turismo en el marco del COVID 19, posgrado,*

- Universidad Cesar Vallejo:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80135>
- Casas, J. (2003) *La encuesta como técnica de investigación, Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*, revista *Science Direct*, volumen 003, página 523:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Cerezo, J. (2019) *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vines*, posgrado, Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39365?locale-attribute=es>
- Chan, C. (2021) *Empatía y Calidad de Servicio, Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo*, Revista Dialnet, volumen 6, página 1:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292893>
- Chiavenato, I. (2019) *Introducción a la teoría general de la administración 7ma edición*, Editorial Inter American Editores:  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chumpitaz, A. (2022) *Gestión administrativa y competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional*, posgrado, Universidad Cesar Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86819/Chumpitaz\\_VAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86819/Chumpitaz_VAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, O. (2020) *Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América*, Revista *Comunicación en las organizaciones*, volumen 15, pagina 19:  
<https://revistas.ort.edu.uy/inmediaciones-de-la-comunicacion/article/view/3018>
- Da Silva, D. (2023) *Procesos de atención al cliente: clave para mejorar y encantar*, Revista Zendesk, volumen 11, página 1  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/control-de-los-procesos-de-atencion-al-cliente/>
- Drucker, P. (1979) *Las gerencias de empresa*, editorial Edhasa:  
<https://datos.bne.es/obra/XX2422274.html>

- Fayol, H. (1987) *Administration industrielle et générale*, Editorial Orbis:  
<https://datos.bne.es/obra/XX1966099.html?date=DESC&version=XX1949506>
- García, S. (2002) *La Validez y la Confiabilidad en la Evaluación del Aprendizaje desde la Perspectiva Hermenéutica*, *Revista Scielo*, volumen 23, página 23:  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922002000200006&script=sci\\_arttext](https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922002000200006&script=sci_arttext)
- Gonzales, M. (2002) *Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa*, *Revista Iberoamericana*, volumen 1, página 7:  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/20984/rie29a04.pdf?sequen>
- Hernández, M. (2020) *La importancia del Control Administrativo*, *Revista Universidad Intercontinental*, volumen 1, página 1:  
<https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la Investigación*, editorial McGraw-Hill Interamericana de México:  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, S. (2018) *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*, Editorial Mc Graw Hill Education:  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidalgo, J. (2021) *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa*, posgrado, *Universiada Cesar Vallejo*:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42256/browse?type=author&value=Hidalgo+Quezada%2C+Joanna+Gisell>
- Horowitz, I. (1991) *Psychology*, editorial Jason Planer:  
<https://books.google.com.pe/books?id=WXGUxpv9aSwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Jara, K. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el consultorio de oftalmología del Hospital Vitarte*, posgrado, *Universidad Cesar Vallejo*:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42069/browse?type=author&value=Jara+Gomez%2C+Katya+Ivett>

- Ladrón de Guevara, M. (2020) *Atención al cliente en el proceso comercial*, editorial *Tufor Formación*: <https://www.casadellibro.com/libro-uf0349---atencion-al-cliente-en-el-proceso-comercial/9788417943530/11434351>
- Lema, A. (2020) *Organizaciones sociales, desde una perspectiva Administrativa*, Revista *Dialnet*, volumen 2, página 2: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9005869>
- López, P. (2004) *Población Muestra y Muestreo*, Revista *Scielo*, volumen 09, página 08: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- López, L. (2021) *Marketing relacional y fidelización de los clientes para la empresa Brasilia S. A, pregrado*, Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/34811a1b-36a2-4987-9996-0e1c64e0db41/content>
- Lozada, J. (2014) *Investigación Aplicada*, Revista *Dialnet*, volumen 3, página 47-50: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Maslow, A. (1994) *La Personalidad creadora*, editorial *Kairós*: <https://datos.bne.es/persona/XX950068.html>
- Neill, D. (2017) *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*, primera edición, Editorial Utmach, <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14229/1/Cap.1-Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Nunura, L. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*, posgrado, Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78595>
- OEA (2020) *Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental*, Revista *Boletín Informativo OEA OAS*, volumen 2, página 1: [https://www.oas.org/es/sla/ddi/boletines\\_informativos\\_Ley\\_Modelo\\_Interamericana\\_Gestion\\_Documental\\_evento\\_internacional\\_Junio-2021.html](https://www.oas.org/es/sla/ddi/boletines_informativos_Ley_Modelo_Interamericana_Gestion_Documental_evento_internacional_Junio-2021.html)
- Otzen, T. (2017) *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*, Revista *Scielo*, volumen 1, página 228: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, V. (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las*

- Instituciones de Educación Superior Públicas, posgrado, Universidad técnica de Ambato:*  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pimentel, P. (2022) *La gestión administrativa y calidad de servicio en la Ugel, posgrado, Universidad Cesar Vallejo:*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103754>
- Pineda, E. (1994) *Población - Manual para el desarrollo de personal de Salud, Editorial Organización Panamericana de la Salud:*  
[https://hdcsudg.files.wordpress.com/2019/03/metodologc3ada\\_investigacion\\_canales\\_alvarado\\_pineda.pdf](https://hdcsudg.files.wordpress.com/2019/03/metodologc3ada_investigacion_canales_alvarado_pineda.pdf)
- Quiroa, M. (2020) *Gestión administrativa, Revista Economipedia, volumen 1, página 1:* <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroa, M. (2021) *Planeación Administrativa, Revista Economipedia, volumen 1, página 1:*  
<https://economipedia.com/definiciones/planeacion-administrativa.html>
- Ramírez, F. (2017) *Información y atención al cliente Certificados de profesionalidad, Editorial Mc Graw Hill Education:*  
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Ramos, C. (2020) *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa Mecánica e Hidráulica Galex, pregrado, Universidad Cesar Vallejo:*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56760/Ramos\\_RCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56760/Ramos_RCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, R. (2022) *Gestión administrativa y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, posgrado, Universidad Cesar Vallejo:*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101209>
- Sampieri, R. (2003) *Unidad de análisis - Metodología de la investigación 5ta Edición, editorial Mc Graw Hill:* <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Sánchez, J. (2020) *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque, posgrado, Universiada Cesar Vallejo*: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31953>
- Sánchez, J. (2021) *Dirección Administrativa, Revista Economipedia, volumen 1, página 1*: <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- Sandoval, V. (2022) *Gestión del talento humano y gestión administrativa en una Dirección General del sector salud, posgrado, Universidad Cesar Vallejo*: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105360>
- Silva, J. (2021) *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente, Revista Scielo, volumen 15, página 1*: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)
- Thanh, V. (2020) *Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, Revista KoreaScience volumen 7, página*: <http://koreascience.or.kr/article/JAKO202026061031672.page>
- Thompson, I. (2019) *Satisfacción al Cliente, Revista Promonegocios, volumen 1, página 1*: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Vargas, D. (2021) *La relación entre el amor hacia la marca y el compromiso del consumidor con la marca Samsung, pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6705?locale=es>
- Vásquez, J. (2021) *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica, Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, volumen 5, página 1*: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Weber, M. (1977) *Estructuras de poder, editorial La Pléyade*: <https://datos.bne.es/obra/XX2938227.html>
- Zeithaml, V. (1992) *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Editorial Díaz de Santos*: [https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_total\\_en\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y)

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la Variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa es la encargada de conseguir los objetivos de la empresa mediante la planificación, organización, dirección y control, lo que permite usar de forma eficiente los recursos financieros, humanos y materiales.	Se ha elaborado un total de 20 preguntas de tipo Likert, las cuales están en proporción con las dimensiones	Planificación	Estrategia	P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10	1 nunca	Deficiente
				Política			
				Objetivos			
				Valores			
			Organización	Programas	P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18	2 casi nunca	Regular
				Coordinación			
				División de Trabajo			
				Recursos materiales			
			Dirección	Integración	P19 P20 P21 P22 P23	3 a veces	Bueno
				Motivación			
				Liderazgo			
				Toma de decisiones			
			Control	Comunicación	P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30	4 casi siempre	Excelente
				Medición de resultados			
	Reportes e informes		5 siempre				
					Escala de Medición Likert		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la Variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
Satisfacción al Cliente	La satisfacción al cliente es la medición de respuesta que el cliente tiene con respecto a un producto o servicio brindado por una empresa. Con dicha calificación se puede mejorar el servicio u producto que se ofrece para la satisfacción de la necesidad y no ayudará a saber la probabilidad que el cliente vuelva a conseguir el producto o servicio	Se ha elaborado un total de 20 preguntas de tipo Likert, las cuales están en proporción con las dimensiones	Confiabilidad	Recepción	P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10	1 nunca	Deficiente
				Escuchar			
				Confianza		2 casi nunca	Regular
				Pedido			
				Seguridad de servicio			
				Rapidez de servicio		3 a veces	Bueno
				Actitud positiva			
			Tiempo de espera	4 casi siempre	Excelente		
			Calidad de Respuesta			Eficacia de servicio	P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17
						Buena atención	
						Reclamos	
				Respuesta clara			
			Empatía	Empatía	P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30	5 siempre	
				Agradecimiento			
Compromiso al cliente	Compromiso al cliente		Escala de Medición Likert				

### Anexo 3: Matriz de Consistencia

**Título:** Gestión Administrativa y su influencia con la Satisfacción al Cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024

**Autor:** Flores Marcelo, Milagros Mercedes

Problema	Objetivos	hipótesis	Variables				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
			Variable 1: Gestión Administrativa				
El problema general de la investigación fue (a) ¿Existe una relación entre la Gestión Administrativa con la satisfacción del cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024?; y los problemas específicos fueron (b) ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024? y (c) ¿Cuál es la relación entre los procesos de atención con la satisfacción al cliente en	El objetivo general de la investigación fue (a) Definir cómo la Gestión Administrativa influye en la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024 y los objetivos específicos fueron: (b) Definir cómo la planificación influye con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024. (c) Definir cómo organización influyen con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024. (d) Definir cómo dirección influyen con la satisfacción	La hipótesis de nuestra investigación fue: (a) La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024; las hipótesis específicas fueron: (b) La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, (c) La organización se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, (d) La dirección se relaciona significativamente	Planificación	Estrategia	P1	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Malo Regular Bueno Excelente
				Política	P2		
				Objetivos	P3		
				Valores	P4		
				Programas	P5		
			Coordinación	Coordinación	P6		
				División de Trabajo	P7		
				Recursos materiales	P8		
				Integración	P9		
			Dirección	Motivación	P10		
				Liderazgo	P11		
				Toma de decisiones	P12		
				Comunicación	P13		
			Control	Medición de resultados Reportes e informes	P14		
					P15		
					P16		
					P17		
					P18		

Financiera Qapaq, Lima 2024?	al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024. (e) Definir como el control influyen con la satisfacción al cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024.	con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024, (e) El control se relaciona significativamente con la satisfacción al cliente de Financiera Qapaq, Lima 2024.			P19				
					P20				
			<b>Variable 2: Satisfacción al Cliente</b>						
			Confiabilidad	Recepción Escuchar Confianza Pedido Seguridad de servicio Rapidez de servicio Actitud positiva Tiempo de espera	P1	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Malo Regular Bueno Excelente		
					P2				
					P3				
					P4				
					P5				
					P6				
					P7				
					P8				
					P9				
					P10				
			Calidad de Respuesta	Eficacia de servicio	P11				
				Buena atención	P12				
				Reclamos	P13				
				Respuesta clara	P14				
			Empatía	Empatía Agradecimiento Compromiso al cliente	P15				
					P16				
			Compromiso al cliente		P17				
P18									
P19									
P20									

## **Anexo 4: Cuestionario de la gestión administrativa de Financiera Qapaq, 2024**

Estimado Colaborador, la presente encuesta servirá para medir el nivel de la Gestión Administrativa en Financiera Qapaq, 2024. Dichas respuestas serán anónimas, seguras y confidenciales las cuales serán exclusivas para los fines de investigación, por ello Solicitamos responder con veracidad, libertad y no dejar preguntas sin responder.

Marque con una X la alternativa que Usted considere conveniente. Responda la siguiente escala Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4 y Siempre 5.

<b>N</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Conoce las estrategias para el desarrollo de la misión, visión de la empresa.					
2	La estrategia planteada por el líder para el desarrollo de sus actividades se cumple.					
3	Establecen programas para el desarrollo de sus actividades.					
4	Cumplen con las políticas establecidas.					
5	Se cumple con las metas de la empresa.					
6	Apoyan al cumplimiento de las metas.					
7	Conoces los valores de la organización.					
8	Los valores ayudan con el cumplimiento de las tareas.					
9	La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos.					
10	Se cumple con los procesos en los periodos establecidos.					
11	Al iniciar las actividades todos los integrantes del grupo se informan sobre las coordinaciones establecidas.					
12	La empresa establece algún método de coordinación entre grupos.					
13	La empresa establece correctamente las funciones de los trabajadores por cada área.					
14	Se cumple con el manual de funciones en el desarrollo de las actividades.					

15	La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes.					
16	La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios.					
17	Los nuevos trabajadores reciben inducción antes de ingresar al área asignada.					
18	La empresa utiliza pruebas o examen para evaluar las competencias del postulante.					
19	Cómo equipo somos importantes para nuestro jefe.					
20	El líder motiva cuando no sabemos qué hacer.					
21	Para mi líder es importante mi opinión.					
22	El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable.					
23	Las decisiones que toma el líder son democráticas					
24	Usted se siente preparado cuando toma decisiones complejas.					
25	Usted mantiene buena comunicación con su jefe.					
26	La comunicación con su equipo de trabajo es eficaz.					
27	Cuando la empresa detecta algún error actúa inmediatamente para corregirlos.					
28	La evaluación es constante para medir la efectividad.					
29	La empresa realiza informes periódicamente para evaluar los resultados.					
30	La empresa brinda oportunamente la información necesaria a los colaboradores o trabajadores.					

**Anexo 5: Cuestionario de la Satisfacción al cliente de Financiera Qapaq,  
2024**

Estimado Colaborador, la presente encuesta servirá para medir el nivel de la Satisfacción al cliente, en Financiera Qapaq, 2024. Dichas respuestas serán anónimas, seguras y confidenciales las cuales serán exclusivas para los fines de investigación, por ello Solicitamos responder con veracidad, libertad y no dejar preguntas sin responder.

Marque con una X la alternativa que Usted considere conveniente. Responda la siguiente escala Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4 y Siempre 5.

<b>N</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuentan con protocolo adecuado para dar la bienvenida a los clientes.					
2	Cuentan con una persona encargada de ubicar a los clientes en una mesa de acuerdo con sus comodidades.					
3	Cuando el cliente solicita algún servicio adicional, usted escucha rápidamente.					
4	Usted muestra la carta de presentación de los servicios o productos y el cliente escucha.					
5	Se desarrolla prácticas que generan confianza y empatía.					
6	Usted percibe que el cliente se siente en confianza.					
7	Se desarrolla procedimientos que faciliten la toma de solicitudes.					
8	Se informa de manera explícita el tiempo de entrega del servicio.					
9	Existe procedimientos que facilitan la evaluación del seguimiento al cliente.					
10	Cuentan con registros que facilitan el seguimiento,					
11	La entrega de lo solicitado se da en tiempo esperado.					
12	Las cobranzas en la empresa se realizan en forma inmediata.					
13	Se desarrolla estrategias que facilitan la satisfacción al cliente.					
14	Usted mantiene calma cuando el cliente tiene carácter muy fuerte.					
15	El local o empresa cuenta con una sala de espera para los clientes.					

16	Mientras los clientes esperan les ofrecen algún aperitivo.					
17	Usted es empático.					
18	Usted considera que la atención que brinda es acogedora.					
19	La atención cubre las expectativas del cliente.					
20	Cuentan con un área de satisfacción al cliente.					
21	Usted mantiene la calma durante la atención cuando el cliente es problemático.					
22	Considera que sus compañeros dan una solución inmediata antes de que el cliente proceda con el reclamo.					
23	La persona idónea resuelve rápidamente los reclamos y quejas.					
24	Su jefe resuelve eficazmente cuando el cliente se siente insatisfecho.					
25	Se realiza encuestas de satisfacción a los clientes.					
26	Los servicios cumplen con las expectativas del cliente.					
27	Al final de la atención la empresa brinda alguna cortesía para los clientes.					
28	Cuentan con una persona encargada en la salida para dar las gracias.					
29	Se desarrollan estrategias de recompensa para los clientes frecuentes.					
30	Cuentan con medios tecnológicos para la cobranza electrónica.					

## Anexo 6: Tabla de Evaluación de experto.

Autor: Ramos Ruíz, Claudia Gabriela (2020)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Callao, 01 de Julio del 2020

Apellidos y nombres del experto: **MGTR. BRAJLIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DN: **47011888**

Teléfono: **081218236**

Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO - UCV FELIX CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO

	ITEM	APROBA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos operacionaliza sus variables de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sustentan en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: NINGUNA



Mgr. BRAJLIO ANTONIO CASTILLO CANALES

# Anexo 7: Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

Autor: Ramos Ruíz, Claudia Gabriela (2020)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa Mecánica e Hidráulica Galax, Cusco, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Ramos Ruíz Claudia Gabriela							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Ocho Zárate							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
socio del Cliente Gestión Admin	planificación	- Estrategias - Políticas - Objetivos - Visiones - Programas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
	organización	- Coordinación - División del trabajo - Recursos materiales - Integración recursos humanos	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		<input checked="" type="checkbox"/>		
	dirección	- Motivación - Liderazgo - Toma de decisiones - Comunicación	18, 19, 20, 21, 22, 23		<input checked="" type="checkbox"/>		
	control	- Medición de resultados - Reportes e informes	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		<input checked="" type="checkbox"/>		
Fidelización del cliente	la contabilidad	- Recepción - Escuchar - Confianza - Pedido	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
	capacidad de respuesta	- Seg. Servicio - Rap. Servicio - Act. Positiva - Tiempo espera	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		<input checked="" type="checkbox"/>		
	empatía	- Grad. Empatía - Agradecimiento - compromiso al cliente	18, 19, 20, 21, 22, 23		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto				Fecha: 01/07/2020			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se precisan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 8: Autorización de la Financiera Qapaq

**QAPAQ**

una financiera solidaria

Lima, 01 de abril del 2024

Señor Magister  
**Hitler Giovanni Ocupa Cabrera**  
Jefe del Programa de Titulación  
Universidad César Vallejo  
Ciudad.-

De mi consideración

Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y por medio de esta misiva autorizar a nuestra colaboradora Milagros Mercedes Flores Marcelo identificada con N° DNI 44543903, utilizar la información de Financiera Qapaq para el desarrollo de su tesis.

Agradecido por la atención que merezca la presente, me despido.

Atentamente,

  
FINANCIERA QAPAQ S.A.  
Marco Moigaz Zamudio  
Gerente de Recursos  
Humanos

Av. Pershing N° 455 - Magdalena del Mar

Servicio de atención telefónica:  
(51-1) 205-4320

[www.qapaq.pe](http://www.qapaq.pe) 

## **Anexo 9: Confiabilidad del instrumento.**

**Tabla 28**

*Fiabilidad Gestión Administrativa Variable 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	30

**Tabla 29**

*Fiabilidad Satisfacción al cliente Variable 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	30

# Anexo 10: Resultados de SPSS

\*BASE DE DATOS TESIS 2.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

14: D1V1 32 Visible: 81 de 81 variables

	N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P8	P9	P10	D1V1	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D2V1	P19	P20	P21	P22	P23	D3V1	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	D4
1	1	2	4	4	2	1	4	1	2	1	4	29	4	5	1	4	4	5	1	5	33	2	4	5	4	4	19	2	2	4	2	1	2	4
2	2	2	3	5	5	2	1	4	2	2	2	30	5	4	2	2	2	5	2	4	28	1	4	2	5	5	17	4	2	5	4	1	2	1
3	3	4	4	4	2	1	1	4	1	3	4	28	4	2	3	4	5	5	1	5	29	2	5	4	4	19	2	4	4	1	4	4	5	
4	4	4	5	5	4	2	5	2	4	4	2	35	5	5	4	4	4	4	1	3	30	1	4	2	4	5	16	1	1	4	4	2	3	4
5	5	4	4	5	1	1	4	3	1	2	4	31	4	5	1	3	5	5	2	5	34	2	5	2	4	5	18	2	1	2	1	2	2	1
6	6	2	2	4	3	1	4	4	2	4	4	32	4	4	2	2	4	4	1	5	28	2	3	1	3	4	13	4	2	4	1	1	2	5
7	7	4	4	5	2	4	5	4	1	2	4	35	5	4	2	4	5	5	5	4	36	4	4	2	4	5	19	2	2	5	4	5	2	1
8	8	2	2	4	3	2	1	2	1	4	5	28	4	4	3	4	4	4	1	5	29	1	4	4	4	4	17	2	2	4	2	1	5	2
9	9	4	2	5	2	4	4	2	1	1	4	29	5	5	2	5	5	4	2	35	4	5	2	5	4	20	5	2	5	1	2	2	4	
10	10	2	4	4	1	2	5	2	1	2	2	27	4	4	4	5	2	5	1	5	30	1	4	4	4	17	1	1	4	1	2	3	1	
11	11	1	5	5	2	1	4	4	2	4	4	38	5	2	1	4	5	5	4	5	35	4	5	4	4	5	22	4	2	4	4	5	4	5
12	12	4	4	5	5	2	5	4	1	4	36	4	5	4	4	5	5	5	4	36	5	4	2	5	5	21	4	5	4	1	2	4	5	
13	13	4	5	5	4	1	5	1	2	2	4	31	5	4	2	5	4	4	4	5	33	4	5	2	5	20	5	2	5	3	2	2	3	4
14	14	1	4	4	2	2	4	2	2	1	4	32	4	5	1	4	4	4	2	5	33	1	5	4	4	5	19	3	1	2	5	2	2	1
15	15	4	3	4	2	2	4	3	2	3	5	30	5	4	4	3	5	4	1	4	30	1	5	4	5	5	20	1	2	4	4	2	3	5
16	16	2	4	4	1	2	4	4	3	4	4	38	5	4	2	4	5	5	5	36	4	5	2	5	5	21	4	5	5	1	5	4	1	
17	17	4	2	5	4	1	1	1	4	2	3	23	4	2	1	4	4	4	2	4	29	2	4	4	5	5	20	5	1	5	1	2	3	2
18	18	4	5	4	4	4	1	4	2	2	4	32	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	4	4	4	21	4	2	5	1	5	4	4	
19	19	2	4	4	2	4	5	4	1	1	4	35	4	4	1	4	4	1	4	30	2	4	1	4	4	15	1	2	4	2	4	2	3	
20	20	4	2	4	2	4	2	2	1	4	25	4	4	2	4	5	5	1	4	29	1	4	4	4	5	18	4	1	4	1	2	4	1	
21	21	2	5	5	1	1	5	4	2	1	4	32	5	2	2	2	4	4	4	5	28	1	5	4	5	4	19	2	1	5	1	5	2	2
22	22	1	4	4	4	2	4	2	1	1	2	27	4	5	2	3	4	5	3	4	32	1	5	1	4	5	16	2	4	4	1	4	2	3
23	23	3	2	5	1	5	2	4	2	2	4	30	4	4	5	4	4	4	1	5	31	1	4	1	5	5	16	1	2	2	5	2	2	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*BASE DE DATOS TESIS 2.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

22: P50 2 Visible: 81 de 81 variables

	D4V1	SUMA...	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	D4V1	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	D2V2	P48	P49	P50	P51	P52	P53	D3V2	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	D4V2	SUMA V2	Plani
1	17	98	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	30	1	2	3	4	4	4	4	22	4	2	1	4	2	2	15	4	4	4	4	1	3	2	22	89	
2	19	94	5	5	1	4	5	4	1	1	4	1	31	2	4	4	2	5	4	5	26	5	3	2	4	2	2	18	4	4	2	4	4	2	2	22	97	
3	24	100	4	4	2	4	4	2	2	2	4	1	29	1	1	2	3	4	3	4	18	4	4	1	4	2	1	16	4	5	3	5	1	2	1	21	84	
4	19	100	4	5	2	5	5	4	3	2	5	2	37	2	2	1	2	4	5	5	21	4	4	2	4	2	2	18	5	5	4	5	1	2	2	24	100	
5	11	94	4	4	1	4	4	4	4	2	4	1	32	2	2	4	4	4	5	4	25	5	4	3	2	1	2	17	4	4	2	5	2	1	1	19	93	
6	19	92	5	5	1	5	5	4	1	2	5	1	34	3	2	1	4	4	5	5	24	5	2	2	4	2	2	17	4	4	4	4	2	2	2	22	97	
7	21	111	4	4	3	4	5	2	2	1	4	1	30	4	2	2	5	4	4	4	25	4	4	1	5	5	2	21	2	5	4	5	1	2	1	20	96	
8	18	92	5	4	2	4	5	4	2	2	5	1	34	1	1	4	2	4	5	4	21	5	4	1	4	2	1	17	3	5	2	4	2	2	2	20	92	
9	21	105	4	4	2	4	4	2	2	2	4	1	29	1	1	2	2	5	5	4	20	4	4	2	5	2	2	19	4	5	5	4	1	1	1	21	89	
10	13	87	5	5	2	5	5	4	2	2	4	2	36	2	1	2	4	4	4	4	21	4	3	2	4	4	1	18	4	4	4	5	5	2	2	26	101	
11	28	123	4	4	1	4	4	2	4	2	4	1	30	1	1	3	5	5	4	5	24	4	2	1	4	3	2	16	4	5	2	5	2	1	2	21	91	
12	25	118	4	5	1	5	4	3	2	1	4	1	30	2	1	2	4	5	4	5	23	4	2	1	5	4	2	18	4	4	4	5	5	2	2	26	97	
13	22	106	5	5	2	5	5	4	5	2	5	2	40	2	2	2	5	4	4	5	24	5	4	1	4	4	1	19	2	5	4	4	4	2	2	23	106	
14	16	100	4	4	1	4	4	2	2	1	4	1	27	1	1	3	4	4	4	4	21	4	4	1	4	1	1	15	4	4	2	5	2	2	2	21	84	
15	21	101	4	5	2	5	5	4	4	2	5	1	37	2	2	4	5	4	5	5	27	5	4	1	5	5	2	22	5	5	4	5	5	2	2	28	114	
16	25	120	4	4	1	5	4	4	2	2	4	2	32	2	1	2	2	4	5	4	20	4	4	2	5	2	2	19	3	4	4	4	4	1	1	21	92	
17	19	91	5	4	2	4	4	2	2	2	4	1	30	2	1	2	4	5	4	5	23	4	2	3	5	4	1	19	2	4	4	5	3	1	2	21	93	
18	25	117	5	4	1	5	4	4	1	2	5	2	33	1	2	1	5	4	5	4	22	5	4	2	4	3	2	20	4	5	2	5	4	2	1	23	98	
19	18	98	5	4	1	4	5	3	2	1	4	1	30	1	1	1	2	4	4	5	18	4	3	2	4	2	2	17	5	4	2	5	1	1	1	19	84	
20	17	89	5	5	1	5	4	4	4	2	5	1	36	1	1	2	2	5	5	5	21	4	2	1	4	5	2	18	5	5	5	5	4	2	1	27	102	
21	18	97	4	5	2	4	4	4	1	2	4	2	32	1	1	2	4	4	4	5	21	5	4	1	5	4	2	21	4	4	4	4	5	2	1	24	98	
22	20	95	5	4	1	5	5	2	2	1	4	1	30	1	1	2	2	5	4	4	20	4	5	2	4	1	1	17	2	5	2	5	1	1	1	17	84	

Vista de datos Vista de variables

# Anexo 11: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo, Faculty of Business Sciences, School of Administration. The thesis title is "Gestión Administrativa y su influencia con la Satisfacción al Cliente en Financiera Qapaq, Lima 2024". The author is Flores Marcelo Milagros Mercedes. The thesis is for a Bachelor's degree in Administration. The advisor is Dra. Méndez Gutiérrez Leidy Lucia. The research line is "Gestión de Organizaciones". The social responsibility line is "Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento". The location is Lima - Perú, 2024.

The right sidebar shows a similarity report with a total of 16%. A list of 11 sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.ucv.edu.pe	8 %
2	Entregado a Universidad...	4 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	Entregado a Universidad...	<1 %
5	Entregado a uncedu	<1 %
6	Nicolás Magno Fretel Q...	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	www.utheval.edu.pe	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	www.emerald.com-443...	<1 %
11	d.documentop.com	<1 %

At the bottom, the page number is 1 of 52, and the word count is 11964. The system tray shows the date and time as 02:52 p.m. on 26/06/2024.