



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

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

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL**  
**CLIENTE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DEL BCP – LIMA, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR (A):**

**TUMBAY TERRONES FIORELLA MILUSKA**

**ASESOR:**

**Dra. MIRIAM ELIZABETH NAPAICO ARTEAGA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA-PERÚ**

**2014**

## **JURADO**

- 1.- Presidente: Doctora Bernardo Santiago, Grissi
- 2.- Secretario: Doctora Napaico Arteaga, Miriam
- 3.- Vocal: Magister Acuña Valencia, Humberto

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haberme dado la oportunidad de existir y la fuerza de seguir adelante.

A Richard Wilfredo porque su bondad, su apoyo y amor me inspira a ser mejor y porque esta tesis tiene mucho de él, gracias por estar siempre a mi lado.

## AGRADECIMIENTOS

Mi eterna gratitud a nuestro padre celestial, en el nombre bendito de su hijo Jesucristo, por permitirme alcanzar mis nobles ideales.

Agradezco a los colaboradores del área de créditos del "Banco de Crédito del Perú": Juan Silva; Jessica León y Marisol Tasayco por brindarme sus orientaciones oportunas en la elaboración de esta tesis.

Agradezco a mi inseparable amiga y compañera de toda una vida Karem Oyola porque siempre se dio tiempo para compartir sus conocimientos y trasnochadas conmigo.

Agradezco al área de créditos del "Banco de Crédito del Perú" que me acoge desde hace cuatro años atrás y me brinda la oportunidad de organizar mis tiempos y actividades para alcanzar mis nobles ideales.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, FIORELLA MILUSKA TUMBAY TERRONES, con DNI Nro. 44012057, declaro que la tesis titulada: La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en el área de créditos del BCP – LIMA, 2014, ha sido desarrollada con base a una investigación, exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de la páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis en mención.

Los Olivos, agosto 2014.

---

**FIORELLA MILUSKA TUMBAY TERRONES**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando el cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, presento el trabajo de investigación descriptivo correlacional denominado: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DEL BCP – LIMA, 2014” programa SUBE (Sistema Universitario basado en la experiencia).

La investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre la Gestión Administrativa (primera variable) y la Satisfacción al Cliente (segunda variable). En ella se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables. Tengamos en cuenta que en toda empresa estas dos variables mencionadas son de suma importancia para poder llevar a cabo una buena gestión.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los antecedentes. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de autores como Chiavenato, Kotler y Fayol. En el capítulo III, se considera la hipótesis de investigación la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación ha sido básica sustantiva, con diseño de tipo no experimental, corte transversal y correlacional. Los métodos y técnicas empleadas. En el capítulo IV, se considera el procesamiento de la información recogida, la discusión de los resultados, por último se muestran las conclusiones y sugerencias a las que se ha llegado en esta investigación

La investigadora.

## INDICE

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Summary	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
ANTECEDENTES	16
Internacionales:	16
Nacionales:	19
A nivel local:	20
JUSTIFICACIÓN	22
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	26
Gestión Administrativa	26
Satisfacción del Cliente	31
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	35
Administración:	35
Apreciación del cliente:	35
Calidad:	35
Calidad del Producto:	36
Calidad Total:	36
Cliente:	36
Competencia:	36
Cultura organizacional:	36
Clima organizacional:	37
Control:	37

Cuello de botella	37
Dirección	37
Eficacia	37
Eficiencia	38
Estrategia	38
Método	38
Operación	38
Satisfacción	38
Proceso Administrativo	39
Ventaja competitiva	39
1.1 Planteamiento del problema	40
1.1.1 Problema general	44
1.1.2 Problemas específicos	44
1.2 Hipótesis	44
1.2.1 Hipótesis general	44
1.2.2 Hipótesis específicas	44
1.3 Objetivos	45
1.3.1 Objetivo General	45
1.3.2 Objetivos Específicos	45
II. MARCO METODOLÓGICO	46
2.1. Variables	47
2.1.1. Definición Conceptual	47
2.2.2. Definición Operacional	47
2.2. Metodología	49
2.3. Tipo de investigación	50
2.4. Diseño	50
2.5. Población y Muestra	51
2.5.1 Población	51
2.5.2 Muestra	52
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7. Métodos de análisis de datos	55
III. RESULTADOS	59
IV. DISCUSIÓN	73



V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
VIII. ANEXOS	83
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	85
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	87
CONFIABILIDAD DEL DOCUMENTO	93
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	117

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	48
Tabla 2: Operacionalización de la Satisfacción del Cliente	49
Tabla 3: Frecuencia de Género.	52
Tabla 4: Frecuencia de edades.	53
Tabla 5: Validadores y resultados.	56
Tabla 6: Consolidado de confiabilidad de Gestión Administrativa.	56
Tabla 7: Consolidado de validez de Satisfacción del Cliente.	57
Tabla 8: Resultados hallados en la variable "Gestión Administrativa".	60
Tabla 9: Resultados hallados en la dimensión "Planificación".	61
Tabla 10: Resultados hallados en la dimensión "Ejecución".	62
Tabla 11: Resultados hallados en la dimensión "Control".	63
Tabla 12: Resultados hallados en la variable "Satisfacción del Cliente".	64
Tabla 13: Descripción de resultados hallados en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del cliente.	65
Tabla 14: Descripción de resultados hallados en la dimensión garantías de la satisfacción del cliente.	66
Tabla 15: Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente.	67
Tabla 16: Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente.	68
Tabla 17: Análisis de correlación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta	70
Tabla 18: Análisis de correlación entre la gestión administrativa y las garantías.	71
Tabla 19: Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la confiabilidad.	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Proceso crediticio de tarjetas de crédito	42
Figura 2. Proceso crediticio de créditos personales	43
Figura 3. Diagrama del diseño correlacional	51
Figura 4. Frecuencia de Género	53
Figura 5. Rango de edad	54
Figura 6. Gestión Administrativa	60
Figura 7. Planificación	61
Figura 8. Ejecución	62
Figura 9. Control	63
Figura 10. Satisfacción del cliente	64
Figura 11. Capacidad de Respuesta	65
Figura 12. Garantías	66
Figura 13. Confiabilidad	67

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en el área de créditos del BCP - Periodo 2014? y el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en el área de créditos del Banco de Crédito del Perú- Lima, 2014. El tipo de investigación fue básica sustantiva, el enfoque que se ha llevado a cabo corresponde al enfoque cuantitativo y el diseño correlacional - transversal. La muestra estuvo conformada por 31 trabajadores del área de créditos del BCP. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables. En la investigación, se aprecia que no existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Cliente del área de créditos del Banco de Créditos del Perú hallándose con un valor calculado para  $p = 0.000$ , lo cual se acepta la hipótesis nula y una correlación de 0.773 lo cual indica que existe nivel de correlación entre las dos variables.

Palabras claves: Calidad, eficiencia, satisfacción y apreciación al cliente

## SUMMARY

This research had as the general problem: How the administrative management is related to customer satisfaction in the BCP credits department - 2014 period? And the overall objective was: To determine the relationship between administrative management and customer satisfaction in the credits department of the Banco de Crédito del Perú - Lima, 2014.

The research type is essentially of a descriptive – correlational nature, the approach has been used is the quantitative approach and the design is correlation – transversal. The sample consisted of 31 workers of the BCP credits department. The technique to apply was questionnaire survey, Likert scale type for both variables.

The research shows that there is a significant relationship between Administrative Management and Customer Satisfaction in the credits department of the Banco de Crédito del Perú, being found with a calculated value  $p = 0.000$ ; therefore the null hypothesis is accepted and a correlation value of 0.773 indicating that there is a level of correlation between the two variables.

Keywords: Quality, efficiency, satisfaction and customer appreciation.