



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Br. Judith Alejandra Ramírez Espinal

ASESOR:

Mgtr. Mileydi Flores Fernández

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

Perú - 2017

PAGINA DE JURADO

Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez

Presidente

Mgtr. Carlos Enrique Alarcón Eche

Secretario

Mgtr. Mileydi Flores Fernández

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la fuerza para seguir adelante y creer en mí para la realización de este proyecto.

A Adriano mi bebe adorado y mi esposo Víctor quienes ahora son la razón de mi vivir, por ser mi motivación, impulso y ejemplo a dar. Y por quienes sacrifique muchas horas de mi presencia.

A Norma y Jorge mis amados padres porque con esfuerzo me enseñaron a luchar por lo que quiero, por su apoyo durante toda mi vida, por motivarme a terminar mis estudios y por ser quien soy.

A Janet y Jorge mis hermanos amados quienes me ayudaron y me alentaron a continuar a pesar de las adversidades.

Judith

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que logre finalizar este reto en mi vida y darme la fortaleza para no desmayar en el momento de la realización de este proyecto.

A la universidad por ofrecer esta modalidad para poder estudiar y ser una gran profesional.

A mi profesora y asesora Mileydi Flores Fernández quien me apoyó directamente para poder presentar este proyecto.

A mis compañeros y amigos que siempre de forma directa e indirectamente colaboraron para mi formación profesional.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Judith Alejandra Ramírez Espinal**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N 46336460, con el proyecto de investigación titulado: “Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017”

Declaro bajo juramento que:

1. El proyecto de investigación es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El proyecto de investigación no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en el marco teórico son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Judith Alejandra Ramírez Espinal

DNI N° 46336460

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y con el objeto de optar el Grado profesional de Licenciado en Administración de Empresas, pongo a su disposición la presente tesis, titulada: "Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017". Que tiene como objetivo Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de caja de la financiera CrediScotia S.A.

El presente informe de tesis está conformado por VII capítulos:

En el capítulo I. designado INTRODUCCIÓN, se plantea la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que van a argumentar la investigación, formulación de la situación problemática a investigar, razones que justifican la investigación, la hipótesis que dirigirá el estudio, finalmente los objetivos propuestos.

En el capítulo II. Denominado MÉTODO, que comprende el tipo y diseño de investigación, la matriz de variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como la validez y confiabilidad de las mismas, se ejecutó el método de análisis de los datos.

En el capítulo III. Titulado RESULTADOS, Se presentan las tablas y figuras de las estadísticas que son obtenidas por un programa estadístico. Cada tabla y figura tendrá una interpretación y/o análisis suficiente y detallado.

En el capítulo IV. Señalado DISCUSION Se presentan, se explican y se discuten los resultados de la investigación con las teorías y los antecedentes presentados en el marco referencial.

En el capítulo V señala CONCLUSIONES que comprenden los cuestionarios y matriz de consistencia.

En el capítulo VI. Titulado RECOMENDACIONES comprende el diseño utilizado, la aplicabilidad o el planteamiento de nuevos problemas, hipótesis o temas de investigación.

En el capítulo VII señala REFERENCIAS empleando las bibliografías de los autores en el estudio de la investigación.

En el capítulo VIII Titulado ANEXOS Conformado por los instrumentos, su validación y la matriz de consistencia.

La Autora

INDICE

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I.- INTRODUCCIÓN	14
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2 TRABAJOS PREVIOS	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales	19
1.2.3 Antecedentes Locales	22
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	23
1.3.1 Gestión Administrativa	23
1.3.1.1 Definición	23
1.3.1.2 Dimensiones	24
1.3.1.3 Importancia de la Gestión Administrativa	27
1.3.2 Satisfacción del Cliente	28
1.3.2.1 Definición	28
1.3.2.2 Dimensiones	28
1.3.2.3 Importancia de Satisfacción del Cliente	30
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
1.5 JUSTIFICACIÓN	31

1.6 HIPÓTESIS	32
1.7 OBJETIVOS	32
1.7.1 Objetivo General	32
1.7.2 Objetivos Específicos	32
II.- METODO	33
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES,	36
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
2.3.1 Población	39
2.3.2 Muestra	40
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	42
2.4.1 Técnicas	42
2.4.2 Instrumentos De Recolección De Datos	42
2.4.3 Validez	42
2.4.4 Confiabilidad	42
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	43
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	43
III RESULTADOS	44
3.1 ANALISIS DE FIABILIDAD SPSS: ALFA DE CRONBACH	45
3.2 ANALISIS DE CORRELACIÓN DE PEARSON	45
3.3 RELACION DE LOS OBJETIVOS	46
3.3.1 Relación de Objetivo específico 1	46
3.3.2 Relación de Objetivo específico 2	47
3.3.3 Relación de Objetivo específico 3	48
IV DISCUSION	49
V CONCLUSIONES	51
VI RECOMENDACIONES	53
VII REFERENCIAS	55
VIII ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población Gestión Administrativa	39
Tabla 2: Población de Clientes	40
Tabla 3: Muestra de Gestión Administrativa	40
Tabla 4: Muestra Para Clientes	41
Tabla 5: Aspectos Éticos	43
Tabla 6: Análisis de Alfa de Cronbach	45
Tabla 7: Análisis de correlación de variables	45
Tabla 8: Gestión Administrativa	46
Tabla 9: Satisfacción del Cliente	47
Tabla 10: Análisis de correlación de variables	48

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Gestión Administrativa	46
Grafico 2: Satisfacción del Cliente	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de Diseño Específico	34
Figura 2: Operacionalización de Variables	36

RESUMEN

El presente trabajo está referido a Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente de la Financiera CrediScotia, se realizó con el fin de determinar si la gestión administrativa trabajó de manera eficiente y productivamente con el nivel de satisfacción del cliente de la financiera, pretendiendo constatar si se aplicó adecuadamente sus conceptos y pueda administrar la financiera de manera eficiente y productiva. En la gestión administrativa de la empresa financiera CrediScotia las operaciones están basadas a la aplicación de esquemas de gestión, procedimientos de control de riesgos y el uso de políticas de administración de la empresa.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental ya que se observa un escenario o situación existente, cuyo objetivo es Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.

Para analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, se realizó cuestionarios para evaluar las siguientes variables: gestión administrativa y satisfacción al cliente. Dicho cuestionario fue aplicado en la agencia de Ferreñafe a 70 clientes entre varones y mujeres que constituyen la muestra del presente estudio. El cuestionario tiene 32 preguntas distribuidos de la siguiente manera: 16 ítems para la variable gestión administrativa y 16 ítems para la variable satisfacción del cliente. Dicho instrumento tiene una amplitud de cinco categorías (Muy acuerdo; De acuerdo; Indiferente; En desacuerdo; Muy en desacuerdo)

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Satisfacción del Cliente, relación

ABSTRACT

The present work is referred to Administrative Management and its Influence with the Level of Customer Satisfaction of the Financial CrediScotia, was made in order to determine if the administrative management work efficiently and productively with the level of customer satisfaction of the financial, pretending to verify if its concepts were properly applied and can administer the financial in an efficient and productive way. In the administrative management of the financial company CrediScotia the operations are based on the application of management schemes, risk control procedures and the use of company management policies.

In the research, the non-experimental design was used since an existing scenario or situation is observed, whose objective is to determine the influence between administrative management and the level of satisfaction of the external customer of the operations area of the CrediScotia S.A. financial institution. Ferreñafe 2017.

To analyze the relationship between administrative management and customer satisfaction, questionnaires were conducted to evaluate the following variables: administrative management and customer satisfaction. This questionnaire was applied in the Ferreñafe agency to 70 clients between men and women that constitute the sample of the present study. The questionnaire has 32 questions distributed as follows: 16 items for the administrative management variable and 16 items for the customer satisfaction variable. This instrument has amplitude of five categories (Very Agree, Agree, Indifferent, Disagree, Strongly Disagree)

Keywords: Administrative Management, Customer Satisfaction, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.-

En las empresas bancarias y financieras la satisfacción del cliente empezó a tomar fuerza ya que los empresarios se dieron cuenta que es un elemento básico para distinguirse de la competencia agregando valor a sus organizaciones y hoy en día se ve más allá de la calidad en la atención pues se intenta superar las expectativas del mismo y con el tiempo los usuarios han tomado relevancia cada vez con mayor intensidad, por ello, las organizaciones centralizan sus esfuerzos en conseguir su satisfacción. Para lograr la total satisfacción del cliente las organizaciones deben superar las expectativas del mismo. Consiguiendo satisfacer al cliente podemos pronosticar una vida futura de la empresa, es por eso que a cada cliente se les debe considerar único e importante. Los clientes ahora exigen un trato personalizado dejando atrás la idea de que los clientes sean tratados como maquinas.

La financiera CrediScotia es una empresa que está dirigida principalmente a los estratos socioeconómicos C y D, mejorando la eficiencia operativa y fortaleciendo la gestión de riesgo crediticio, con el fin de posicionarse como la financiera más ágil y accesible a nivel nacional y sobre todo cumpliendo con nuestro objetivo que es el cliente y su satisfacción al momento de su visita en nuestras distintas agencias a nivel nacional y a la vez contamos con agentes express los cuales están incorporados en los retails de Topi top, Curacao, Hiraoka, Casinelli y realizan la misma función que se realiza en las agencias.

Cada retail cuenta con un funcionario de negocios y un representante de servicios (cajero), el funcionario es la persona que se encarga de atender al cliente los distintos requerimientos o reclamos que éste tenga y el representante de servicios de recaudar el dinero que el cliente paga por el producto que tenga la empresa.

Las operaciones de la Financiera se agrupan en 3 productos principales: préstamos a microempresas, préstamos a personas, operaciones con tarjeta de crédito.

La Financiera CrediScotia presenta problemas en el área Administrativa por la falta de ciertos procedimientos que se presentan en la empresa lo cual no ayuda a

incrementar la calidad de su servicio, teniendo como consecuencia clientes no satisfechos.

En el departamento de Lambayeque la financiera CrediScotia está presente en los distritos de Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe.

En este último se encuentra el retail de Curacao y dentro de ella una pequeña agencia de la financiera CrediScotia que realiza las funciones de la oficina principal, en el cual se observan ciertos puntos por mejorar y de lograrlo tanto el cliente como los colaboradores se sentirán satisfechos al momento de su permanencia en la financiera.

Unos de los puntos que causan problemas es que la financiera en el retail de Ferreñafe no cuenta con un sistema eficiente, el software con el que cuentan no responde como debe ante el manejo de las operaciones.

Carece de una infraestructura adecuada y cómoda para el cliente ya que las instalaciones no son amplias y la sala de espera del cliente para ser atendido es un espacio muy ajustado y no cuenta con ventilación ya que está dentro de una tienda y en épocas de calor el cliente no puede permanecer mucho tiempo esperando a ser atendido.

Falta de compromiso y responsabilidad por parte del personal ya que estos no cumplen con las políticas asignadas por la empresa, ya que algunos de ellos no son íntegros y honestos con algunos clientes en comunicarles ciertas condiciones que el cliente debe de saber antes de aceptar un producto de la financiera. Observamos que el personal no se compromete con la empresa por la falta de motivación ya que no existen actividades de integración.

La financiera CrediScotia no cuenta con medidas de seguridad ya sea un personal de seguridad o cámaras lo cual propensa a que los clientes o el representante de servicios sean asaltados, además por la falta de seguridad hace que la gente se altere y empiezan a reclamar y gritar e incomode al cajero y como consecuencia pueda realizar mal el pago.

Por estos motivos, la formulación de estrategias para la gestión administrativa y atención al cliente, son necesarias para permitir mantener y captar nuevos clientes, logrando el desarrollo y alcanzar una mayor participación de mercado por parte de la empresa y mejorando los niveles en su personal.

De lo mencionado anteriormente surge en la investigadora la interrogante:

¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017?

1.2. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Flores, S. (2015) en la tesis titulada “*Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En Coproabas Jinotega 2010- 2013*” se realizó en la universidad nacional autónoma de Nicaragua y se basa en analizar los procesos administrativos y su influencia con la Gestión Empresarial de la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013. Llegando a la conclusión que no están trabajando de manera correcta por el limitado conocimiento de las funciones de los procesos administrativos.

Esta tesis se relacionó con la investigación en que la financiera CrediScotia también evaluó a los colaboradores su desempeño de gestión y mediante encuestas o cuestionarios se tiene de conocimiento si el colaborador se siente satisfecho o motivado en la empresa

Recari, F. (2015) en la tesis titulada “*Gestión Administrativa En Los Departamentos De Compras Y Contrataciones Del Ministerio De Gobernación De Guatemala*” tiene como objetivo determinar cómo laboran en base a la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del ministerio de Gobernación de la República de Guatemala, concluyendo que

implementaran los controles administrativos para que los departamentos de compras y requisiciones del ministerio de Gobernación sean eficientes y transparentes en los procesos administrativos de cotización y licitación.

Con respecto a la investigación se identificó como es el manejo de los procesos de la gestión administrativa en el departamento de operaciones de la financiera CrediScotia.

Reyes, S. (2014) en la tesis titulada “*Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetarango*” tiene como objetivo confirmar si la calidad de servicio desarrolla la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetarango concluyendo que la calidad de servicio si aumenta la satisfacción del cliente ayudando al crecimiento de la empresa y al colaborador en ser íntegro y que brinde la atención y un excelente servicio para la satisfacción del cliente.

Para la financiera el servicio es fundamental e importante para satisfacer y superar las expectativas que tienen los clientes, es así que si el cliente de la financiera recibe una atención de calidad y este puede sentirse satisfecho y regresar por adquirir otro producto de la empresa.

Mazón, S. (2014) en la tesis titulada “*La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Cliente de la Empresa de Insumos Agrícolas Rey Agro*” fe desarrollada en la universidad técnica de Ambato localizada en Ecuador, tiene como objetivo identificar el estado actual de la gestión administrativa de la empresa con la satisfacción del cliente. Llegando a la conclusión que deben de implementar un plan de mejora en la dirección de la empresa para mejorar los aspectos negativos de “Rey Agro” y lograr un alto nivel de satisfacción de los clientes.

Se relacionó con la investigación a que se debe determinar las existencias de factores que mejoren la gestión administrativa para lograr un alto nivel de satisfacción del cliente de la financiera CrediScotia.

Santillán, J. & Villanueva, D. (2013) en la tesis titulada “*Propuesta De Sistema De Gestión Administrativo Para La Compañía Poison S.A.*” realizada en la universidad Laica Vicente RocaFuerte de Guayaquil, teniendo como objetivo plantear estrategias con el fin de que lo colaboradores trabajen eficientemente mediante un estudio de gestión administrativa, concluyendo que la organización implementara un manual de acuerdo a procedimientos y políticas para respetarlas y ejecutarlos por el bien de la empresa

En relación con la investigación que se desarrolla la empresa propuso evaluar con mayor eficiencia la gestión administrativa para desarrollar indicadores destinados a mejorar la productividad de la empresa.

Antecedentes Nacionales

Paredes, M. & Reátegui, N. (2017) desarrollo la tesis “*Capacitación Empresarial Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa American Metal S.A.C. Del Distrito De Calleria- Pucallpa, 2016*”, fue desarrollada en universidad Privada de Pucallpa, tiene como objetivo Determinar la incidencia de la satisfacción de los clientes en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería, Pucallpa, 2016 y concluye que afirmando que la capacitación empresarial en satisfacción de los clientes influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C.

La tesis se relaciona con la presente investigación en analizar que sucesos de la gestión administrativa están afectando en la satisfacción del cliente y así poder resolverlos por el bien futuro de la empresa.

Redhead, R. (2015) en la tesis titulada “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*” la cual se desarrolló en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tiene como objetivo investigar si en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

En relación con la investigación se identificó que si existe relación entre la satisfacción del cliente con la seguridad que hay en la financiera CrediScotia Ferreñafe.

Inca, M (2015) en la tesis titulada “*Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas 2015*” la cual se desarrolló en la universidad Nacional José María Arguedas, tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, llegando a la conclusión que si existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente.

Se relaciona con la presente investigación ya que en el objetivo general buscan determinar si hay relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente teniendo como resultado que si existe relación significativa entre ambas variables.

Ñahuirima, Y. (2015) en la tesis titulada “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*” tiene como objetivo analizar cuál es la relación entre la calidad de servicio y los clientes en cuanto a su satisfacción al momento de su visita en las pollerías y llega a la conclusión que si existe relación ya que cuentan con un nivel de confianza de 99% entre las variables

calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac.

Se relacionó con la investigación en determinar que si existe relación entre la satisfacción del cliente con la calidad de servicio que recibe en la financiera.

Deza, L. (2015) en la tesis desarrollada “*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014*” realizada en la universidad nacional Mayor de san Marcos, tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo en sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014, teniendo como conclusión que se encontró un promedio del nivel de satisfacción de 62% de los usuarios externos atendidos en los diferentes servicios del Puesto de Salud Huaca Pando 2014.

La tesis desarrollada se relaciona con la investigación en cuanto a la satisfacción del cliente ya que en la financiera se utilizó instrumentos para determinar si la atención que brinda satisface sus expectativas.

Moreno, J. (2012) en la tesis titulada “*Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante la Cabaña de Don parce*” realizada en la universidad de Piura, tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con el fin de conocer los puntos débiles que tiene el restaurant “La Cabaña de Don Parce” y poder ser solucionados. Teniendo como conclusión que los clientes no están satisfechos con los precios de los platos ofrecidos por el restaurante ya que sienten que el precio que están pagando no es justo por lo recibido.

Tiene relación con esta investigación ya que se evaluó al cliente para conocer el grado de satisfacción que estos tienen en cuanto a la atención y poder corregir ciertos puntos que causan deficiencia en la financiera.

Quichca, G. (2012) en la tesis titulada "*Relación Entre La Calidad De Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular "La Pontificia "*" el Distrito Carmen Alto Provincia De Huamanga Ayacucho" tiene como objetivo Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, llegando a la conclusión que si existe una relación significativa entre ambas variables ya que existe una asociación demostrativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente.

En la tesis mencionada se relacionó con la investigación ya que las dos relacionan una variable dependiente con la gestión administrativa como variable independiente determinando así si existe o no correlación entre ellas.

Antecedentes Locales

Roque, J. (2016) en la tesis titulada "*Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en la Mype Comercial San Martin Chiclayo*" tiene como objetivo presentar pericias de gestión administrativa con el fin que la calidad de servicio en la Mype Comercial "San Martin" obtenga una mejora, concluyendo que usaran la teoría de Fayol el cual elabora estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio.

Se relaciona con la investigación ya que se creó estrategias de la gestión administrativa de la financiera CrediScotia para mejorar la calidad en la atención y servicio y que el cliente se sienta satisfecho de ser parte de la empresa.

Silva, W & Sosa, M (2013) desarrolló una investigación denominado "*Evaluación de la calidad de servicios y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa plásticos Delgado E.I.R.L Chiclayo*", realizada por Universidad Privada Señor de Sipán, teniendo como objetivo determinar el nivel que

representa el servicio que brindan con el nivel de satisfacción del cliente, concluyendo que la empresa de plásticos Delgado tiene un nivel muy significativo de insatisfacción de sus clientes.

La tesis presentada está relacionada con la investigación ya que se comprobó cuál era el nivel de satisfacción que tienen los clientes al momento de visitar la empresa en este caso la financiera, si la atención y toda la gestión administrativa fueron percibidas satisfactoriamente o no.

Alejandría, A. (2012), en la tesis titulada “*Calidad de Servicio y nivel de satisfacción del cliente externo de la entidad prestadora de servicio de saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo Noviembre 2011 – Febrero 2012*” se utilizó una muestra de 124 encuestados, para la obtención de los datos se utilizara como técnica de correlación de datos un test y encuesta para determinar la calidad de servicio y una encuesta como instrumento de correlación de datos para medir la satisfacción del cliente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión Administrativa

1.3.1.1 Definición

Fayol (como se citó en Chiavenato 2004) define el “*acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar*”. (p10)

Robbins y Coulter (2005) definen como “*la Administración sería la disciplina a la que se dedica el gerente, y que se basa principalmente en coordinar y supervisar las actividades de otro, a fin de lograr que sean realizadas con la mayor eficiencia y eficacia.*”

Anzola, (2002) menciona que “*gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es*

decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control". (p70)

Partiendo de los conceptos antes señalado se refiere a gestión administrativa es una importante actividad en la empresa. Señala que es el proceso ordenado y organizado mediante actividades para el logro y cumplimiento de objetivos y metas trazadas en la organización.

1.3.1.2 Dimensiones

Según Anzola (2002) detalla que los actos administrativos son cuatro y son los siguientes:

Planificación

Robins C. (2005) *"La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización (...) se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer) como de los medios (como hay que hacerlo)"* (p. 158)

Según Daft (2004) *"La planeación indica dónde quiere estar la empresa en el futuro y la manera de llegar allí. Planeación significa definir las metas del desempeño futuro y seleccionar las actividades y recursos necesarios para alcanzarlas"*

Jiménez C. (1982) *"La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos".*

Es fundamental elegir y establecer las metas, objetivos teniendo una visión a futuro de la organización. Determinando los proyectos, normas, políticas, procesos, eventos, métodos, presupuestos, y estrategias para alcanzarlos, tomando decisiones y escoger entre diversos métodos de acción futuros.

En lo antes mencionado, en CrediScotia existen diversas estrategias para que los colaboradores lleguen a la meta establecida. Pues, se realiza una evaluación previa para conocer el logro mensual en la colocación de préstamo, líneas paralelas o tarjetas.

Organización

Según Daft (2004) "*la organización consiste en asignar las tareas, en agrupar las actividades en departamentos y en asignar la autoridad y los recursos en la organización*".

De acuerdo con León (1985) "*una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad*" (p. 68)

Entonces decimos que Organización es el resultado de la planificación. Son subsistemas que consiste en determinar y realizar las tareas que se han encomendado determinando quién las realiza, la formación de grupos, quién rinde cuentas a quién y a qué nivel se toman las decisiones.

Para cumplir una meta CrediScotia tiene diversas áreas las cuales están capacitadas para el éxito. Así se puede observar el área de préstamos personales, los cuales están dirigidos para personas naturales con negocio o sin negocio, que tengan un ingreso sustentable para adquirir un préstamo. Asimismo el área de préstamos personales, los cuales van para personas naturales o jurídicas con un ingreso mayor al solicitado en un préstamo personal. También en el área de operaciones se encuentran los llamados "representantes de servicios" los cuales realizan la labor de desembolsar el préstamo que el cliente a retirado, así sea en

personal o microempresa. Como toda organización también existen áreas internas que se encargan de la responsabilidad tanto como el colaborador como el cliente externo.

Dirección

Anzola (1993) *“Explica que la dirección se puede entender como la capacidad para guiar y motivar a los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa, mientras que, al mismo tiempo, se establecen relaciones duraderas entre los empleados y la empresa”*.

Terry (1986), La dirección consiste en *“Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”*.

Por lo tanto la Dirección es la supervisión de los individuos para que contribuyan al logro de las actividades, objetivos y metas planeadas de la empresa. Significa ordenar y dar motivación a los colaboradores para la realización de sus tareas esenciales.

En CrediScotia Retail para poder contribuir con los objetivos existen los denominados "Jefe de operaciones de campo" los cuales tienen grupos a cargo que están designados a diversas tiendas, esta persona se encarga de velar por el éxito de las metas, asimismo trata de cuidar la imagen y disciplina en equipo.

Control

Para Speklé (2001) *“Un sistema de control puede ser descrito simplemente como aquellas medidas o acciones organizacionales diseñadas para facilitar que sus miembros alcancen un alto cumplimiento con las mínimas consecuencias indeseadas”*.

Para Robbins (1996) el control puede definirse como “*el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa*” (p.654).

Anzola (1993) “*La función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro*”

Decimos que Control consiste en prevenir y monitorear el desempeño del colaborador y de la organización para garantizar la realización de los planes. Es uno del proceso administrativo y una de las más importantes funciones en una labor gerencial.

Velar por el colaborador siempre es importante en cada empresa, en CrediScotia la oficina de recursos humanos se encarga de estar al pendiente del desempeño del integrante, verificar su extornos, ingresos, pago de horas extras o feriados

1.3.1.3 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa tal cual es uno de las instancias más importantes para crear o iniciar un negocio debido a que de ella dependerá como llegar y alcanzar el éxito que se tendrá.

Es importante realizar una correcta gestión y también mantenerse informado y actualizado ya que así se podrá hacer frente al tiempo y la futura competencia que llegará a nuestro rubro y entorno.

La gestión administrativa como es considerada un proceso enlaza los conceptos de organización, coordinación y control, siendo hoy aliada del mundo de las finanzas. Hoy en día definir gestión administrativa es hablar de sus cuatro funciones y que todo gerente debe no solo llevar a cabo sino también tener en cuenta en cada momento

de la empresa, estas funciones son: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

1.3.2 Satisfacción del Cliente

1.3.2.1 Definición.-

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como: *“Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”* (p.144)

Oliver (1997) propone que *“es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o de un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”*.

Drucker (1990), sostiene que *“el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas”* (p 41).

En relación con la empresa, la satisfacción del cliente refiere de lo que el cliente percibe del servicio brindado, si su experiencia en la empresa tanto en la atención como en el producto fue de calidad y sobre todo si la organización cumplió y supero con las expectativas que esperaba.

1.3.2.2 Dimensiones

Elementos tangibles

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988): *“instalaciones físicas y apariencia del personal”* (p. 23)

Fiabilidad

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988): *“capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa”* (p 23).

Según Drucker (1990): *“Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento”* (p 41).

Capacidad de respuesta

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988): *“disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido”* (p 23).

Según Drucker (1990): *“Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo”* (p 41)

Seguridad

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988): *“conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza”* (p 23).

Según Drucker (1990): *“Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción”* (p 41).

Empatía

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988): *“cuidado, atención individualizada que la empresa brinda a sus clientes”* (p 23).

Según Drucker (1990): *“Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos”* (p 41).

1.3.2.3 Importancia de la Satisfacción del Cliente

La importancia de retener a los clientes ha cobrado una nueva ideología en los gerentes de hoy, ya que cuesta menos retener a un cliente que ya opta por el servicio de la empresa que dirige a captar uno nuevo que emplea a otra compañía, de esta forma la calidad de la atención al cliente y que este se sienta que está en el centro de las operaciones de la empresa hacen viable la retención de los clientes y su satisfacción, pero ¿podemos cuantificar cómo de valioso es tener a un cliente satisfecho?.

Por eso, una pieza clave y fundamental para conocer esto es medir de forma permanente los índices de satisfacción de los clientes y de servicio, para poder corregir los puntos menos valorados y obtener una fidelización casi total de los usuarios.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017?

1.5. Justificación del Estudio

El principal propósito de esta investigación, es puntualizar los más importantes aspectos que se tendrán en cuenta para que se dé una administración de objetivos.

La finalidad de esta investigación será de gran importancia para la Financiera CrediScotia de productos financieros, ya que veremos cómo se está desempeñando la parte administrativa con información valiosa, que facilite el cumplimiento de sus funciones para una mejora en el manejo y definición a desempeñar en un futuro, logrando y proponiéndose metas definidas para alcanzar a un cierto plazo, llevando consigo todos los procesos necesarios en su mejora continua y que al final la empresa utilice bien el manejo de Proceso Administrativo y de Gestión.

Teóricamente es importante porque da el alcance a la empresa de todos los conceptos relacionados a las variables de estudios gestión administrativa y satisfacción del cliente lo que le permite a la empresa tener un valor agregado de conocimientos teóricos.

En la sociedad la empresa al aplicar todos los conocimientos impartidos en esta tesis contribuyen al beneficio de los clientes tanto tangible o intangiblemente pero sobre todo, lograr una satisfacción completa de todas las necesidades y expectativas del cliente y es beneficioso para la empresa porque permite ser rentable económicamente.

Este estudio es posible, pues se cuenta con todo el recurso humano para realizarlo, Los directivos de la financiera CrediScotia, los trabajadores y los clientes serán beneficiados con los resultados que se obtengan del presente estudio.

La importancia de una Administración eficiente está relacionada con todos los procesos empresariales, por ello no puede pasar desapercibido ninguno de ellos y debe sobresalir el máximo empeño tanto de los directivos como de su personal por sacar la empresa a flote.

1.6 Hipótesis

Hi= La gestión administrativa si influye con la satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017

H0= La gestión administrativa no influye con la satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017

1.7.2 Objetivos Específicos

Analizar la gestión administrativa de la financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.

Determinar el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017

Establecer el grado de relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

De tipo Correlacional, estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (Carrasco D. 2005, p 73)

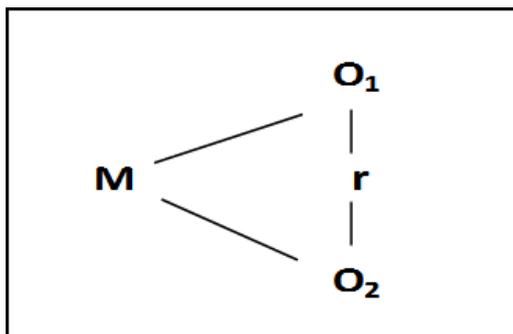
La presente investigación es de tipo no experimental ya que lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández S. y otros, 1999)

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández S. y otros, 1999)

El esquema de investigación según Carrasco (2005) es el siguiente

Diseño Específico: Correlacional

Figura 1: Esquema de Diseño Específico:



Fuente: Carrasco (2005)

Dónde:

M = muestra de estudio

O1 = Información de lo que ya aconteció: Gestión Administrativa

O2 = Información actual: Satisfacción de los clientes

r = relación

2.2 Operacionalización de Variables

Figura 2: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	PREGUNTAS
Gestión Administrativa	"Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de	Es un conjunto de objetivos, procesos, políticas y metas con capacidad direccionar, orientar y ordenar acciones operativas del conocimiento administrativo.	Planificación	Planes de trabajo Estrategias	1,2,3,4	Likert	Los planes de trabajo se realizan en función a los objetivos a largo plazo. Los planes de trabajo integran a toda la organización Las estrategias utilizadas por la organización ayudan a alcanzar los objetivos. Las estrategias utilizadas proponen objetivos a largo, mediano y corto plazo.
			Organización	Cronograma de trabajo Comunicación interna	5,6,7,8		Los cronogramas de trabajo son específicos Los cronogramas de trabajo son revisados periódicamente, simultáneamente y en el transcurso de su ejecución Se promueve el intercambio de información en toda la organización. Considera que existe comunicación ascendente en la organización.

	ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002)		Control	Sistemas de control Desempeño laboral	9,10,11,12	<p>Considera que los sistemas de control se adecuan a la problemática de la organización.</p> <p>Considera que la supervisión mejora la productividad de los empleados.</p> <p>Considera que la organización se compromete con el logro de las metas establecidas</p> <p>Las metas cumplen con las expectativas de la organización</p>
			Dirección	Motivación Equipos de trabajo	13,14,15,16	<p>Considera adecuada la forma de motivar al personal.</p> <p>La motivación es persistente en la organización</p> <p>Considera que existe coordinación en los equipos de trabajo</p> <p>Considera significativo los resultados obtenidos del trabajo en equipo</p>
Satisfacción del Cliente	Es el valor que el cliente le da a la empresa de acuerdo a lo que ha recibido, ya sea a la calidad, de la	La satisfacción del cliente es el resultado de como el cliente evaluó la atención o producto que ofrece la	Fiabilidad	Interés Sinceridad	1,2,3,4	<p>Siente que los colaboradores se interesan por atenderlo.</p> <p>Considera que existe interés por parte del personal por resolver sus dudas.</p> <p>Considera que la información que se le otorga es transparente.</p> <p>Considera que el personal que lo atiende es sincero con usted.</p>

	atención y al producto en cuanto al precio y su calidad. (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993)	empresa.	Capacidad de Respuesta	Rapidez Eficiencia	5,6,7		El personal siempre está presto a ayudarlo.	El personal que lo atiende no comete errores.	Considera el trabajo del personal como eficiente.
			Tangibilidad	Infraestructura Equipos	8,9,10		Considera que la infraestructura de la organización es moderna	Existe material suficiente para brindar el servicio.	Considera que los equipos que utilizan los empleados son actuales.
			Empatía	Amabilidad Compromiso	11,12,13		Se sintió satisfecho sobre nuestra atención brindada	Considera usted que el personal está comprometido por resolverle su problema	El personal fue amable al momento de su atención
			Seguridad	Confianza Experiencia	14,15,16	Likert	Usted se siente seguro en sus negociaciones en la organización.	Considera que el comportamiento de los empleados infunde confianza.	Considera que el personal que lo atiende posee experiencia en la labor que realiza.

Figura 2: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población:

De acuerdo con la definición de Hernández, (2014), en su libro Metodología de la Investigación indica que “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p174).

Para esta investigación se contó con todos los colaboradores entre jefes y subordinados que laboran en la agencia de Ferreñafe y los clientes de larga permanencia de la financiera que alcanzan un total de 1500 clientes que adquirieron un producto los cuales realizaron sus pagos mensualmente.

Tabla 1: Población Gestión Administrativa

<i>Población</i>	<i>Total</i>
<i>Jefe Zonal de Funcionarios</i>	<i>1</i>
<i>Jefe de Funcionario de Negocios</i>	<i>1</i>
<i>Supervisor de Funcionario de Negocios</i>	<i>1</i>
<i>Funcionario de Negocios</i>	<i>4</i>
<i>Analista de Créditos</i>	<i>4</i>
<i>Gestor de Cobranza</i>	<i>3</i>
<i>Asistente de Funcionario de Negocios</i>	<i>2</i>
<i>Promotores de Negocios</i>	<i>8</i>
<i>Representante de Servicios</i>	<i>3</i>
<i>Supervisor de Representante de Servicios</i>	<i>1</i>
<i>Jefe de Representante de Servicios</i>	<i>1</i>
<i>Jefe Zonal de Supervisores</i>	<i>1</i>
<i>Total</i>	<i>30</i>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Población de Clientes

<i>Población</i>	<i>Total</i>
<i>clientes Externos</i>	<i>1500</i>
<i>Total</i>	<i>1500</i>

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Muestra:

De acuerdo con la definición de Hernández, (2014), “Metodología de la Investigación” nos dice que la muestra es “Es un subgrupo de la población o universo” (p171)

La muestra para esta investigación será probabilístico aleatorio simple.

Tabla 3: Muestra de Gestión Administrativa

<i>Población</i>	<i>Total</i>
<i>Jefe Zonal de Funcionarios</i>	<i>1</i>
<i>Jefe de Funcionario de Negocios</i>	<i>1</i>
<i>Supervisor de Funcionario de Negocios</i>	<i>1</i>
<i>Funcionario de Negocios</i>	<i>4</i>
<i>Analista de Créditos</i>	<i>4</i>
<i>Gestor de Cobranza</i>	<i>3</i>
<i>Asistente de Funcionario de Negocios</i>	<i>2</i>
<i>Promotores de Negocios</i>	<i>8</i>
<i>Representante de Servicios</i>	<i>3</i>
<i>Supervisor de Representante de Servicios</i>	<i>1</i>
<i>Jefe de Representante de Servicios</i>	<i>1</i>
<i>Jefe Zonal de Supervisores</i>	<i>1</i>
<i>Total</i>	<i>30</i>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Muestra Para Clientes

Muestra	Total
Clientes Externos	1500
Total	70

Fuente: Elaboración propia

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Nivel de confianza	0.95
Valor de z	1.96
Error	0.054
Población	1500
Muestra	70

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Según Rodríguez (2008) las técnicas, “son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p10).

Son procedimientos metodológicos que se encargan de la recolección de datos e información de manera inmediata. En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

2.4.2 Instrumento:

Según Hernández (2014) “Metodología de la Investigación” refiere que Instrumento es “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p199).

Herramienta utilizada para recoger información de la muestra elegida para así poder disipar el problema de investigación. Para la recolección de datos del presente trabajo se utilizó el instrumento del cuestionario.

2.4.3 Validez

Según Hernández (2014) “Metodología de la Investigación” nos dice que la validez “Se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p200)

El cuestionario del presente trabajo se validó por juicio de expertos

2.4.4 Confiabilidad:

La confiabilidad viene a estar dada por como un instrumento validado que el investigador usa para medir cierta variable, tiene la misma efectividad cuando se emplea varias veces. (Hernández, 2014, p200)

La confiabilidad se realizará a través del Alfa de Cronbach que forma parte del programa estadístico SPSS.

2.5 Métodos de análisis de datos

La metodología de análisis de datos de la presente investigación se hará basándose en la estadística descriptiva.

Berenson y Leving (1982) la definen “como los métodos que implican la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos a fin de descubrir en la forma apropiada las diversas características de ese conjunto de datos” (p10)

2.6 Aspectos Éticos

En esta investigación se respeta el anonimato de las personas encuestadas las cuales también tuvieron una descripción de carácter de la investigación, de ahí que se firmó el consentimiento informado de parte de cada uno de ellos.

Tabla 5: Aspectos Éticos

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS DEL CRITERIO
Consentimiento Informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad
Observación Participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1 ANALISIS DE FIABILIDAD SPSS: ALFA DE CRONBACH

Tabla 6: Análisis de Alfa de Cronbach

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>Nº de elementos</i>
,807	,810	16

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se conoce que el valor del alfa de Cronbach para ser aceptable como mínimo debe ser 0,80 y como valor teórico es de 1,00.

En la tabla 6, se obtuvo un total de 0,807 siendo aceptable.

3.2 ANALISIS DE CORRELACIÓN DE PEARSON

Tabla 7: Análisis de correlación de variables

		<i>Satisfacción del cliente</i>	<i>Gestión administrativa</i>
<i>Satisfacción del cliente</i>	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	30
<i>Gestión administrativa</i>	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En relación a las variables entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que si influye de manera significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la financiera CrediScotia Ferreñafe.

3.3 RELACION DE LOS OBJETIVOS

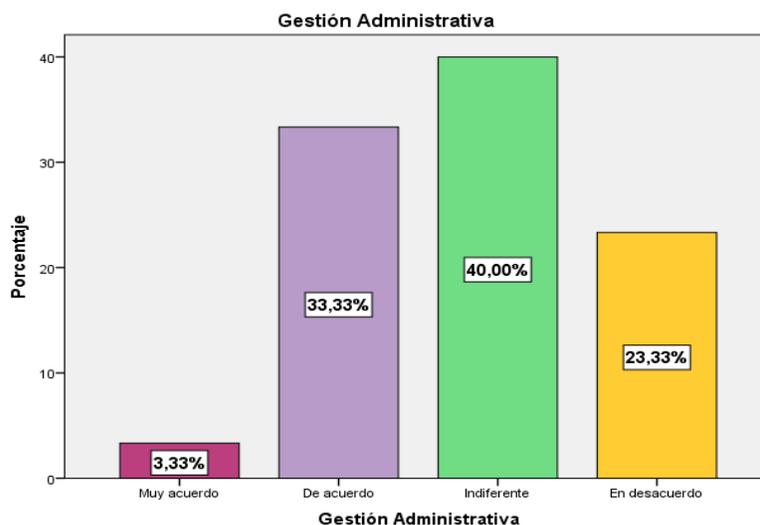
3.3.1 Relación de Objetivo específico 1: Analizar la gestión administrativa de la financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.

Tabla 8: Gestión Administrativa

Gestión Administrativa		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy acuerdo	1	3,3
	De acuerdo	10	33,3
	Indiferente	12	40,0
	En desacuerdo	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1: Gestión Administrativa



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se observa en el siguiente gráfico se evidencia que los encuestados son indiferentes con respecto a la variable gestión administrativa con un 40 %, mientras un 33.33% están de acuerdo y por otro lado vemos un elevado 23.33% que están en desacuerdo con la gestión administrativa de la financiera.

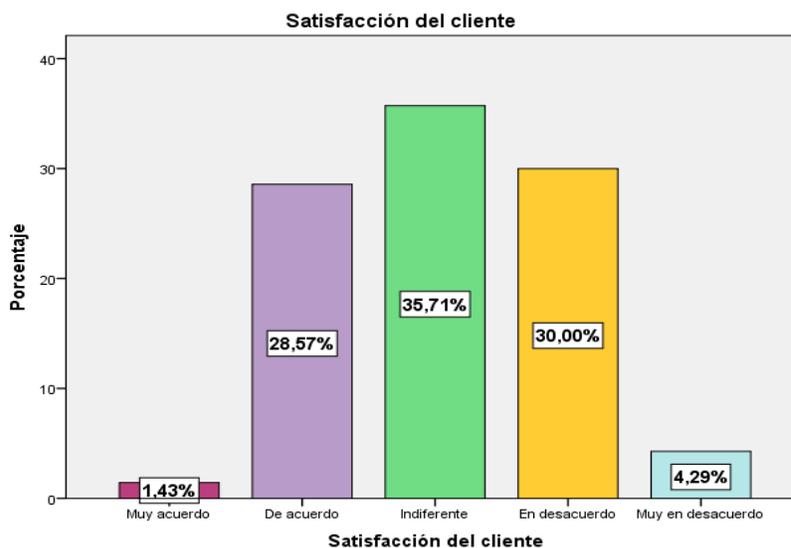
3.3.2 Relación de Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017

Tabla 9: Satisfacción del Cliente

Satisfacción del cliente				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Muy acuerdo	1	1,4	
	De acuerdo	20	28,6	
	Indiferente	25	35,7	
	En desacuerdo	21	30,0	
	Muy en desacuerdo	3	4,3	
	Total	70	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2: Satisfacción del Cliente



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con respecto a la variable satisfacción del cliente de la financiera crediscotia se señala que un 35.71% de la muestra encuestada es indiferente así se cumpla o no sus expectativas, también vemos un elevado 30% de personas en desacuerdo con la empresa y lo que está haciendo que se vayan insatisfechos de la agencia.

3.3.3 Relación de Objetivo específico 3: Establecer el grado de relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.

Tabla 10: Análisis de correlación de variables

		Satisfacción del cliente	Gestión administrativa
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	30
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Para interpretar estos datos entonces, vemos que el coeficiente de correlación de Pearson entre estas dos variables es de 0,833. Como los valores de Pearson van de -1 a 1, siendo el 0 el indicador de que no existe correlación, vemos que entre estas dos variables existe una correlación mínima, ya que no es 0, pero es muy cercano. La dirección de la correlación es positiva, es decir, es directa, por lo tanto, al mejorar la gestión administrativa de la financiera CrediScotia Ferreñafe, mejoraría la satisfacción del cliente.

IV. DISCUSSION

DISCUSION

Para INCA (2015) concluyó que existe un nivel de significancia alto ($\text{sig} = 0,000$) entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario lo cual es corroborado en la presente investigación ya que la calidad del servicio forma parte de una correcta gestión administrativa que se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes externos arrojando un valor de significancia a 0,000.

La presente tesis coincide con el autor Flores (2015) el cual en su trabajo de investigación concluyó que para que una empresa pueda permanecer en el mercado, esta misma debe contar con un sistema motivacional para su personal, lo que se liga directamente con la variable gestión institucional en el área de recursos humanos, y así este pueda ejercer de manera eficiente su labor cumpliendo así con una mejora continua en el clima laboral de la organizaciones.

En la presente investigación se afirma que la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción del cliente, misma teoría que es corroborada en la tesis de los autores Pineda y Reategui (2017), y como se señala en las investigaciones, la razón de ser de las empresas privadas y públicas es atender y servir a sus clientes o usuarios porque sin ellos no existirían y para ello se deben priorizar sus necesidades y deben de tener en claro las funciones y procesos de gestión que permitan actuar mejor a las necesidades con los recursos disponibles.

La investigación realizada por Quichca (2012) evaluó la importancia de la gestión administrativa y su calidad con respecto al desempeño de los profesores del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, encontrando una estrecha relación entre ambas variables, así mismo en el presente trabajo se observa que la financiera CrediScotia analizo la gestión administrativa en relación con la satisfacción de sus clientes externos obteniendo un resultado similar validando así lo mostrado por Quichca en su investigación.

V. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

De la presente investigación se concluyó que:

Se determinó que si existe una influencia de manera significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la financiera CrediScotia Ferreñafe 2017.

Tras analizar se concluye que la financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017, presenta una gestión administrativa deficiente ya que se tuvo como resultado que el 40% de la muestra de colaboradores se encuentra indiferente con el trato que le da la empresa.

Se Determinó que existe un nivel bajo de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de caja de la financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017 ya que se obtuvo como resultado que el 35.71% de la muestra de los clientes que visitan el establecimiento se encuentra indiferente.

Se estableció el grado de relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017 al notarse que los resultados es de 0.833, el cual se encuentra en 1 y -1.

VI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

La financiera CrediScotia debería realizar una reestructuración de estrategias y metodología apuntando a la mejora continua, con la finalidad de tener un personal que se identifique con su empresa y las gestiones que realiza.

Se debería fomentar la relación con el cliente, adelantarse a los hechos, buscar la solución a los inconvenientes que se le presenten con el objetivo de fidelizar al cliente ya sea un cliente nuevo o antiguo, teniendo como bandera el trato hacia el cliente de tal forma que este lo considere un valor agregado que se le dé a los productos y servicios que brinda la Financiera CrediScotia son de suma importancia para el mismo.

Se debe implementar un plan de mejora en la gestión de la dirección donde se tenga como prioridad al cliente interno, es decir sus colaboradores motivándolos en todo momento a fin de que se genere una interrelación más allá de solo empleador-empleado. Conseguir que una empresa sobresalga en su mercado, con empleados motivados por la labor que realizan, no es tarea sencilla. Sin embargo, la fórmula para lograr tal objetivo sí lo es, hay que invertir en tener colaboradores preparados e incentivados, que marquen la diferencia. Trabajadores satisfechos generan clientes contentos.

VII. REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Anzola, Sérvulo (1993), Administración De Pequeñas Empresas, Primera Edición
Mc Graw-Hill Interamericana, México, 297 pp.
- Anzola, Sérvulo. (2002). Administración De Pequeñas Empresas, Segunda Edición, México D.F., México. Editorial McGrawhill. (p.70).
- Berenson-Levine. (1982). Estadística para administración y economía. Interamericana Hall. (p. 10)
- Chiavenato Idalberto (2004). "Introducción a la Teoría General de Administración". México Ed. Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato Idalberto. "Gestión del Talento Humano". Segunda Edición. editorial McGrawhill. Colombia 2003
- Carrasco, Sergio (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima. Editorial San Marcos. p. 58 al 76.
- Daft, Richard (2004) Administration. Cengage Learning Editors, México.
- Deza (2015) Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014
- Dolors, P. (2004) De la Calidad del Servicio a la fidelidad del cliente. Madrid, España Ed. Esic
- Druker, Peter. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana
- Flores, S. (2015). Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En Coproabas, Jinotega. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa Unan-Farem. Matagalpa, Nicaragua.
- Hernández, Roberto et all (1999). Metodología de la investigación. México. Editorial McGraw Hill Interamericana. p. 195 al 271.

- Hernández Roberto (2014) "Metodología de la investigación" México Ed. Mc Graw Hill Interamericana.
- Inca, M (2015) Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas 2015. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Jiménez C. W. (1982). Introducción al estudio de la teoría administrativa, México; FCE.
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- León Betancourt A. (1985). "organización y administración de un enfoque de sistemas". Ed. Norma.
- Mazón, S (2014) La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Cliente de la Empresa de Insumos Agrícolas Rey Agro. Universidad Técnica De Ambato. Ambato, Ecuador.
- Moreno, J. (2012) Medición De La Satisfacción Del Cliente En El Restaurante La Cabaña De Don Parce. Universidad de Piura. Piura, Piura.
- Ñahuirima, Y (2015) en la tesis titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac, Perú.
- Oliver, R, (1997), Satisfacción, una perspectiva sobre el consumidor, Nueva York, McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). Alternative Scales for Measuring Service Quality. Journal of Retailing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988) SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing, pp. 23.

- Paredes & Reátegui (2017) Capacitación Empresarial Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa American Metal S.A.C. Del Distrito De Calleria- Pucallpa, 2016.
- Quichca (2012) Relación Entre La Calidad De Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular "La Pontificia " el Distrito Carmen Alto Provincia De Huamanga Ayacucho.
- Recari, F (2015) Gestión Administrativa En Los Departamentos De Compras Y Contrataciones Del Ministerio De Gobernación De Guatemala. Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango, Guatemala.
- Redhead, G (2015) Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El centro De Salud Miguel Grau Distrito De Chaclacayo. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, Perú.
- Reyes, S (2014) Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar Huehuetenango, Guatemala.
- Robbins, Stephen and DE CENZO, David. Fundamentals of administration, concept and applications. Mexico, 1996. Robbins, S.P. y Coulter, M. (2005): Administración, 8a ed., México: Pearson Educación.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2008). Diseño de Proyecto de Tesis. Material de curso de seminario de tesis del Doctorado en estudios Fiscales. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán, Sinaloa, México.
- Roque, J (2016) Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en la Mype Comercial San Martin Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.

Santillán, J & Villanueva, D (2013) Propuesta De Sistema De Gestión Administrativo Para La Compañía Poison S.A. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Silva & Sosa (2013) Evaluación de la calidad de servicios y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa plásticos Delgado E.I.R.L Chiclayo.

SPEKLÉ, R.F. (2001): "Explaining management control structure variety: a transaction cost economics perspective", Accounting, Organizations and Society, vol. 26, n°4-5, pp. 419-441.

Stephen P. Robbins (2008), concepto de Administración. Bogotá: E-Cultura Group.

VIII. ANEXOS

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la gestión administrativa de la empresa Financiera CrediScotia.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que considere más adecuada. El cuestionario es anónimo.

1= Muy acuerdo; 2= De acuerdo; 3= Indiferente; 4= En desacuerdo; 5= Muy en desacuerdo

Ítem	Planificación	1	2	3	4	5
1	Los planes de trabajo se realizan en función a los objetivos a largo plazo.					
2	Los planes de trabajo integran a toda la organización					
3	Las estrategias utilizadas por la organización ayudan a alcanzar los objetivos.					
4	Las estrategias utilizadas proponen objetivos a largo, mediano y corto plazo.					
	Organización					
5	Los cronogramas de trabajo son específicos					
6	Los cronogramas de trabajo son revisados periódicamente, simultáneamente y en el transcurso de su ejecución.					
7	Se promueve el intercambio de información en toda la organización.					
8	Considera que existe comunicación ascendente en la organización.					
	Control					

9	Considera que los sistemas de control se adecuan a la problemática de la organización.					
10	Considera que la supervisión mejora la productividad de los empleados.					
11	Considera que la organización se compromete con el logro de las metas establecidas.					
12	Las metas cumplen con las expectativas de la organización.					
	Dirección					
13	Considera adecuada la forma de motivar al personal.					
14	La motivación es persistente en la organización					
15	Considera que existe coordinación en los equipos de trabajo.					
16	Considera significativo los resultados obtenidos del trabajo en equipo					

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre el nivel de satisfacción del Cliente externo del Área de Operaciones de la empresa Financiera CrediScotia.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que considere más adecuada. El cuestionario es anónimo.

1= Muy acuerdo; 2= De acuerdo; 3= Indiferente; 4= En desacuerdo; 5= Muy en desacuerdo

Ítem	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Siente que los colaboradores se interesan por atenderlo.					
2	Considera que existe interés por parte del personal por resolver sus dudas.					
3	Considera que la información que se le otorga es transparente.					
4	Considera que el personal que lo atiende es sincero con usted.					
	Capacidad de Respuesta					
5	El personal siempre está presto a ayudarlo.					
6	El personal que lo atiende no comete errores.					
7	Considera el trabajo del personal como eficiente.					
	Tangibilidad					
8	Considera que la infraestructura de la organización es moderna					

9	Existe material suficiente para brindar el servicio.					
10	Considera que los equipos que utilizan los empleados son actuales.					
	Empatía					
11	Se sintió satisfecho sobre nuestra atención brindada					
12	Considera usted que el personal está comprometido por resolverle su problema					
13	El personal fue amable al momento de su atención					
	Seguridad					
14	Usted se siente seguro en sus negociaciones en la organización.					
15	Considera que el comportamiento de los empleados infunde confianza.					
16	Considera que el personal que lo atiende posee experiencia en la labor que realiza.					

Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACION/ MUESTRA	VARIABLES
<p>“Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017”</p>	<p>¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe Chiclayo 2017?</p>	<p>Hi: La satisfacción de cliente externo si influye con la gestión administrativa área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p> <p>H0= La satisfacción de cliente externo no influye con la gestión administrativa del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.</p>	<p>Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p>	<p>Analizar la gestión administrativa de la financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p> <p>Establecer el grado de relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017.</p>	<p>Tipo de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación Transversal - Correlacional</p>	<p>Población. La población o Universo es de 1500 clientes y 30 colaboradores.</p> <p>Muestra. El tamaño de la muestra es de 70 clientes siendo este el total de la población.</p>	<p>Variable 1. Gestión Administrativa</p> <p>Variable 2 Satisfacción del Cliente</p>

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Miriam Obando Llentop
2	Profesión	Administración
	Mayor Grado Académico Obtenido	Licenciada
	Experiencia Profesional (en años)	4 años
	Institución donde labora	Asel Conectores de Seguros
	Cargo	Administradora
<u>PROYECTO</u>		
<p>TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. FERREÑAFE 2017</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p>		
<p>Autora : Judith Alejandra Ramírez Espinal Asesora : Mgtr. Mileydi Flores Fernández</p>		
	Instrumento Evaluado	Encuesta N° 1
	Objetivo General de la Investigación	
	Detalle del Instrumento	

I. Items .- ENCUESTA N° 1	
Los planes de trabajo se realizan en función a los objetivos a largo plazo.	A (✓) D () Sugerencias.....
Los planes de trabajo integran a toda la organización	A (✓) D () Sugerencias.....
Las estrategias utilizadas por la organización ayudan a alcanzar los objetivos.	A (✓) D () Sugerencias.....
Las estrategias utilizadas proponen objetivos a largo, mediano y corto plazo.	A () D () Sugerencias.....
Los cronogramas de trabajo son específicos	A (✓) D () Sugerencias.....
Los cronogramas de trabajo son revisados periódicamente, simultáneamente y en el transcurso de su ejecución	A (✓) D () Sugerencias.....
Se promueve el intercambio de información en toda la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que existe comunicación ascendente en la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que los sistemas de control se adecuan a la problemática de la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la supervisión mejora la productividad de los empleados.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la organización se compromete con el logro de las metas establecidas	A (✓) D () Sugerencias.....
Las metas cumplen con las expectativas de la organización	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera adecuada la forma de motivar al personal	A (✓) D () Sugerencias.....
La motivación es persistente en la organización	A (✓) D () Sugerencias.....

Considera que existe coordinación en los equipos de trabajo A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera significativo los resultados obtenidos del trabajo en equipo A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....



FIRMA

Facultad de Ciencias Empresariales

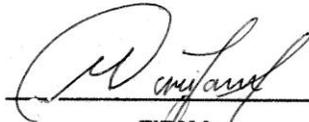
Escuela de administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Miriam Obando Llantop
2	Profesión	Administración
	Mayor Grado Académico Obtenido	Licenciada
	Experiencia Profesional (en años)	4 años
	Institución donde labora	Asel Corredores de Seguros
	Cargo	Administradora.
	<u>PROYECTO</u>	
<p>TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A FERREÑAFE 2017</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A Ferreñafe 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p>		
<p>Autora : Judith Alejandra Ramírez Espinal Asesora : Mgtr. Mileydi Flores Fernández</p>		
Instrumento Evaluado		Encuesta N° 2
Objetivo General de la Investigación		
Detalle del Instrumento		

II. Items .- ENCUESTA N° 2	
Siente que los colaboradores se interesan por atenderlo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que existe interés por parte del personal por resolver sus dudas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que la información que se le otorga es transparente	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que el personal que lo atiende es sincero con usted	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
El personal siempre está presto a ayudarlo.	A () D () Sugerencias.....
El personal que lo atiende no comete errores.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera el trabajo del personal como eficiente.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que la infraestructura de la organización es moderna	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Existe material suficiente para brindar el servicio	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que los equipos que utilizan los empleados son actuales.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Se sintió satisfecho sobre nuestra atención brindada	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera usted que el personal está comprometido por resolverle su problema	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
El personal fue amable al momento de su atención	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Usted se siente seguro en sus negociaciones en la organización.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....

Considera que existe coordinación en los equipos de trabajo	A () D () Sugerencias.....
Considera significativo los resultados obtenidos del trabajo en equipo	A () D () Sugerencias.....



FIRMA

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Alexandra Llanos Vasquez
2	Profesión	Administración
	Mayor Grado Académico Obtenido	Licenciada
	Experiencia Profesional (en años)	4 años
	Institución donde labora	Estudio Palomino Abenro Abogados
	Cargo	Administradora
<u>PROYECTO</u>		
<p>TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. FERREÑAFE 2017</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p>		
<p>Autora : Judith Alejandra Ramirez Espinal Asesora : Mgtr. Mileydi Flores Fernández</p>		
Instrumento Evaluado		Encuesta N° 1
Objetivo General de la Investigación		
Detalle del Instrumento		

I. Ítems .- ENCUESTA N° 1	
Los planes de trabajo se realizan en función a los objetivos a largo plazo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Los planes de trabajo integran a toda la organización	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Las estrategias utilizadas por la organización ayudan a alcanzar los objetivos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Las estrategias utilizadas proponen objetivos a largo, mediano y corto plazo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Los cronogramas de trabajo son específicos	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Los cronogramas de trabajo son revisados periódicamente, simultáneamente y en el transcurso de su ejecución	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Se promueve el intercambio de información en toda la organización.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que existe comunicación ascendente en la organización.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que los sistemas de control se adecuan a la problemática de la organización.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que la supervisión mejora la productividad de los empleados.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera que la organización se compromete con el logro de las metas establecidas	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Las metas cumplen con las expectativas de la organización	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera adecuada la forma de motivar al personal	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
La motivación es persistente en la organización	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....

Considera que existe coordinación en los equipos de trabajo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
Considera significativo los resultados obtenidos del trabajo en equipo	A () D () Sugerencias.....



Alexandra Llanos Vázquez
 Licenciada en Administración
 CLAD. N° 09849

FIRMA

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Alexandra Llanos Vozquez
2	Profesión	Administración
	Mayor Grado Académico Obtenido	Licenciada
	Experiencia Profesional (en años)	4 años
	Institución donde labora	Estudio Palemino Niema Abogados
	Cargo	Administradora
	<u>PROYECTO</u>	
<p>TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. FERREÑAFE 2017</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p>		
<p>Autora : Judith Alejandra Ramirez Espinal Asesora : Mgtr. Mileydi Flores Fernández</p>		
Instrumento Evaluado		Encuesta N° 2
Objetivo General de la Investigación		
Detalle del Instrumento		

II. Items .- ENCUESTA N° 2	
Siente que los colaboradores se interesan por atenderlo.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que existe interés por parte del personal por resolver sus dudas.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la información que se le otorga es transparente	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que el personal que lo atiende es sincero con usted	A (✓) D () Sugerencias.....
El personal siempre está presto a ayudarlo.	A (✓) D () Sugerencias.....
El personal que lo atiende no comete errores.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera el trabajo del personal como eficiente.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la infraestructura de la organización es moderna	A (✓) D () Sugerencias.....
Existe material suficiente para brindar el servicio	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que los equipos que utilizan los empleados son actuales.	A (✓) D () Sugerencias.....
Se sintió satisfecho sobre nuestra atención brindada	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera usted que el personal está comprometido por resolverle su problema	A (✓) D () Sugerencias.....
El personal fue amable al momento de su atención	A (✓) D () Sugerencias.....
Usted se siente seguro en sus negociaciones en la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....

Considera que el comportamiento de los empleados infunde confianza.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
Considera que el personal que lo atiende posee experiencia en la labor que realiza.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....



Alexandra Llanos Vásquez
 Licenciada en Administración
 CLAD. N° 09849

FIRMA

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de administración

RTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

Nombre del Juez	JUAN CARLOS VASQUEZ BANEZ
Profesión	ADMINISTRACIÓN
Mayor Grado Académico Obtenido	LICENCIADO
Experiencia Profesional (en años)	12 años
Institución donde labora	GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
Cargo	INSPECTOR

PROYECTO

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. FERREÑAFE 2017

PROBLEMA: ¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017

Autora : Judith Alejandra Ramírez Espinal
Asesora : Mgtr. Mileydi Flores Fernández

Instrumento Evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo General de la Investigación	
Detalle del Instrumento	

I. Items .- ENCUESTA N° 1	
Los planes de trabajo se realizan en función a los objetivos a largo plazo.	A (✓) D () Sugerencias.....
Los planes de trabajo integran a toda la organización	A (✓) D () Sugerencias.....
Las estrategias utilizadas por la organización ayudan a alcanzar los objetivos.	A (✓) D () Sugerencias.....
Las estrategias utilizadas proponen objetivos a largo, mediano y corto plazo.	A (✓) D () Sugerencias.....
Los cronogramas de trabajo son específicos	A (✓) D () Sugerencias.....
Los cronogramas de trabajo son revisados periódicamente, simultáneamente y en el transcurso de su ejecución	A (✓) D () Sugerencias.....
Se promueve el intercambio de información en toda la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que existe comunicación ascendente en la organización.	A () D () Sugerencias.....
Considera que los sistemas de control se adecuan a la problemática de la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la supervisión mejora la productividad de los empleados.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la organización se compromete con el logro de las metas establecidas	A (✓) D () Sugerencias.....
Las metas cumplen con las expectativas de la organización	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera adecuada la forma de motivar al personal	A (✓) D () Sugerencias.....
La motivación es persistente en la organización	A (✓) D () Sugerencias.....

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	JUAN CARLOS VASQUEZ BANGO
2	Profesión	ADMINISTRACIÓN
	Mayor Grado Académico Obtenido	LICENCIADO
	Experiencia Profesional (en años)	12 AÑOS
	Institución donde labora	GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
	Cargo	INSPECTOR
<u>PROYECTO</u>		
<p>TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A FERREÑAFE 2017</p> <p>PROBLEMA: ¿De qué manera influyó la Gestión Administrativa con la Satisfacción de Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A Ferreñafe 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo del área de operaciones de la caja financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017</p>		
<p>Autora : Judith Alejandra Ramírez Espinal Asesora : Mgtr. Mileydi Flores Fernández</p>		
Instrumento Evaluado		Encuesta N° 2
Objetivo General de la Investigación		
Detalle del Instrumento		

II. Items .- ENCUESTA N° 2	
Siente que los colaboradores se interesan por atenderlo.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que existe interés por parte del personal por resolver sus dudas.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la información que se le otorga es transparente	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que el personal que lo atiende es sincero con usted	A (✓) D () Sugerencias.....
El personal siempre está presto a ayudarlo.	A (✓) D () Sugerencias.....
El personal que lo atiende no comete errores.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera el trabajo del personal como eficiente.	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que la infraestructura de la organización es moderna	A (✓) D () Sugerencias.....
Existe material suficiente para brindar el servicio	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera que los equipos que utilizan los empleados son actuales.	A (✓) D () Sugerencias.....
Se sintió satisfecho sobre nuestra atención brindada	A (✓) D () Sugerencias.....
Considera usted que el personal está comprometido por resolverle su problema	A (✓) D () Sugerencias.....
El personal fue amable al momento de su atención	A (✓) D () Sugerencias.....
Usted se siente seguro en sus negociaciones en la organización.	A (✓) D () Sugerencias.....

Considera que existe coordinación en los equipos de trabajo	A () D () Sugerencias.....
Considera significativo los resultados obtenidos del trabajo en equipo	A () D () Sugerencias.....



FIRMA