

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA CONSULTORA
EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Dorali Vanesa Terrones Lopez

Asesor:

Mg. María del Carmen D’Angelo Panizo

<https://orcid.org/0000-0003-0784-740X>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María Eugenia Alfaro Sánchez	31676901
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Raúl Santiago Bacigalupo Lago	07785331
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan Carlos Sevillano Gamboa	18227210
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Objetivos	23
1.4. Hipótesis	23
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Percepción de la gestión administrativa.....	31
Tabla 2	Planificación	32
Tabla 3	Organización.....	33
Tabla 4	Dirección.....	34
Tabla 5	Control	35
Tabla 6	Nivel de satisfacción del cliente.....	36
Tabla 7	Necesidad.....	37
Tabla 8	Servicio	38
Tabla 9	Atributos	39
Tabla 10	Relación entre planificación y satisfacción del cliente	40
Tabla 11	Relación entre organización y satisfacción del cliente	41
Tabla 12	Relación entre dirección y satisfacción del cliente	42
Tabla 13	Relación entre control y satisfacción del cliente.....	43
Tabla 14	Relación entre gestión administrativa y satisfacción del cliente.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de la gestión administrativa	31
Figura 2. Dimensión planificación.....	32
Figura 3. Dimensión organización.....	33
Figura 4. Dimensión dirección.....	34
Figura 5. Dimensión control	35
Figura 6. Nivel de satisfacción del cliente	36
Figura 7. Dimensión necesidad.....	37
Figura 8. Dimensión servicio.....	38
Figura 9. Dimensión atributos	39

RESUMEN

En el presente estudio se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente en una empresa consultora en la ciudad de Trujillo, 2021. En ese sentido, se consideró el desarrollo de una metodología de tipo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, considerando a una muestra de 50 clientes frecuentes de la empresa, a quienes se les aplicó como instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios para conocer su percepción sobre cada una de las variables. Como resultados del estudio, se obtuvo que la percepción del cliente respecto a la gestión administrativa fue baja de acuerdo al 38,0% de los clientes y el nivel de satisfacción del cliente en fue moderado o medio de acuerdo con el 44,0% de los clientes. Se concluyó que sí existe una relación alta entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente en una empresa consultora en la ciudad de Trujillo, 2021, obteniendo un coeficiente de correlación es 0,981.

PALABRAS CLAVES: gestión administrativa, proceso administrativo, satisfacción del cliente, consultoría.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and customer satisfaction in a consulting firm in the city of Trujillo, 2021. In this sense, we considered the development of a correlational methodology, quantitative approach and non-experimental design, considering a sample of 50 frequent customers of the company, to whom two questionnaires were applied as data collection instruments to know their perception on each of the variables. The results of the study showed that the customer's perception of administrative management was low according to 38.0% of the customers and the level of customer satisfaction was moderate or medium according to 44.0% of the customers. It was concluded that there is a high relationship between administrative management and customer satisfaction in a consulting firm in the city of Trujillo, 2021, obtaining a correlation coefficient of 0.981.

KEYWORDS: administrative management, administrative process, customer satisfaction, consultancy.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Aгурto Luciano, J. M., & Araujo Virhuez, F. J. (2018). “Influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la empresa MV Motors, Huaraz, 2018”. En *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.

Arrunátegui, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Academia Preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19018>

Castañeda Malca, Y. del P., & Vásquez Gamonal, J. M. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. En *Repositorio Institucional—USS*. Universidad Señor de Sipán.

Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano De Las Organizaciones* (9a ed.). McGraw - Hill.

Chumpitaz Napan, N. S. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.

Correa Cordero, L. L. (2017). Gestión administrativa y satisfacción al cliente en la Empresa de Transporte de Valores, Surco 2017—Lima. En *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.

- Wavatec. (2015). *Empresas peruanas podrían perder el 91% de sus clientes por ofrecer un mal servicio*. Diario Gestión. <https://gestion.pe/tecnologia/empresas-peruanas-perder-91-clientes-ofrecer-mal-servicio-105445-noticia/>
- Gómez-Bayona, L., Arrubla-Zapata, J. P., Aristizábal Valencia, J., & Restrepo-Rojas, M. J. (2020). Análisis de las estrategias de marketing relacional en instituciones de educación superior de Colombia y España. *Retos*, 10(20), 343-359. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.09>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (Decimotercera). Pearson Educación.
- López-Ramírez, E., Castañón-Herrera, A., Sifuentes-Valenzuela, M., Flores-Yáñez, C., Helmes-Gómez, L., Vaillard-Jiménez, E., & Lucero-Rodríguez, R. (2018). Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Revista Odontológica Mexicana*, 22(2), 65-68.
- Martínez, A., y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8892>

Quintero Caicedo, A. K., & Sotomayor Sellan, J. M. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán.*

Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.

Ramírez Espinal, J. A. (2017). 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”. En *Universidad Cesar Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.

Suarez Mena, Y. E., & Vásquez Medina, E. I. (2021). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados «valles» SAC del distrito el Porvenir—Trujillo, 2020. En *Universidad Privada Antenor Orrego*. Universidad Privada Antenor Orrego.