

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**



***“RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN VISTA GRAFICA SAC. LIMA,  
2017”***

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: HERNANDEZ ROSALES, William Randolph**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
ADMINISTRATIVO**

**LIMA -PERU**

**2018**

## RESUMEN

Esta investigación que lleva por título “Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la empresa Vista Gráfica SAC, Lima – 2017”, el cual tiene como objetivo general mejorar la gestión administrativa para incrementar la eficiencia de atención al cliente en una industria gráfica. La investigación es aplicada y el diseño es transversal. La muestra está conformada por 15 trabajadores de la empresa Vista Gráfica SAC. Los datos fueron procesados y analizados según las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos.

El estudio concluye, indicando que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del cliente en la empresa Vista Gráfica SAC, al encontrar una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del cliente se da por la Gestión administrativa que desarrolla la empresa.

Palabras Claves: Gestión administrativa, empresa, satisfacción del usuario, eficiencia, atención al cliente, industria gráfica.

## **ABSTRACT**

This is the relationship between administrative management and user satisfaction in the company "Vista Gráfica SAC" Lima - 2017 which has the general objective of improving administrative management to increase the efficiency of customer service in a graphic industry. The research is applied and transversal design. The sample consists of 15 workers of the company Vista Graphical SAC. The data were processed and analyzed according to the dimensions of the variables studied and then with statistical tables and graphs.

The study concludes, indicating that there is a relationship between administrative management and customer satisfaction in Vista Graphical SAC, when finding a Pearson linear correlation of  $r = 0.911$ , which indicates that there is a high positive correlation between both variables. In addition, a coefficient of determination (0.831) is obtained, which explains that 83% of customer satisfaction is given by the administrative management developed by the company.

Key words: Administrative management, company, user satisfaction, efficiency, customer service, graphic industry.