



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS**

**CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CABLE
CHINCHA, 2022**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Palomino Lévano, Melisa Paola

ASESOR

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, octubre 2022

CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CABLE CHINCHA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%
INDICE DE SIMILITUD

8%
FUENTES DE INTERNET

1%
PUBLICACIONES

9%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.munijesusmaria.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	lpderecho.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

RESUMEN

Referente al objetivo general, se determinó que la calidad de la gestión administrativa evidencia la mejora en el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Cable Chincha 2022. Esto significa que la calidad de la gestión administrativa favorece en las expectativas, preferencias y percepciones, con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

La metodología que se ha empleado para este estudio es de tipo aplicada y de nivel descriptivo, con diseño no experimental, tuvo como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con 10 ítems, que se realizó a una muestra de 15 usuarios de la empresa Cable Chincha. Los valores de media que se obtuvieron, referidos a las preguntas de la variable independiente evidencian que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la calidad de la gestión administrativa posibilita la mejora del nivel de satisfacción del cliente. Además, los valores de media obtenidos según los datos de las preguntas de la variable dependiente, demuestra que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que el nivel de satisfacción del cliente tiene relación directa con la calidad de gestión administrativa.

Los resultados del UCL y LCL respecto a la media según las puntuaciones de las preguntas de la variable independiente, señalan que existe una mínima dispersión. Asimismo, los resultados del UCL y LCL respecto a la media según las puntuaciones de las preguntas de la variable dependiente, presentan una mínima dispersión. Esto evidencia que la mejora en el nivel de satisfacción del cliente se logrará mientras sea sostenible la calidad de la gestión administrativa

Palabras Claves: Satisfacción del cliente, calidad de atención, valor percibido, fidelización, gestión administrativa.

ABSTRACT

Regarding the general objective, it was determined that the quality of administrative management evidences the improvement in the level of customer satisfaction in the company Cable Chincha 2022. This means that the quality of administrative management favors expectations, preferences and perceptions, with in order to achieve customer satisfaction.

The methodology that has been used for this study is of an applied type and descriptive level, with a non-experimental design, it had as a technique the survey and as an instrument a questionnaire with 10 items, which was carried out on a sample of 15 users of the company Cable Chincha. The mean values that were obtained, referring to the questions of the independent variable, show that the majority of those surveyed agree that the quality of administrative management makes it possible to improve the level of customer satisfaction. In addition, the average values obtained according to the data of the questions of the dependent variable, show that the majority of respondents agree that the level of customer satisfaction is directly related to the quality of administrative management.

The results of the UCL and LCL with respect to the mean according to the scores of the questions of the independent variable, show that there is a minimum dispersion. Likewise, the results of the UCL and LCL with respect to the mean according to the scores of the questions of the dependent variable, present a minimum dispersion. This shows that the improvement in the level of customer satisfaction will be achieved while the quality of administrative management is sustainable.

Keywords: Customer satisfaction, quality of care, perceived value, loyalty, administrative management.