

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES

**RELACIÓN ENTRE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN Y
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL GRUPO AIR &
SEA EN LIMA, 2022**

PRESENTADO POR
MILAGROS ALEJANDRA SALINAS ATENCIO

ASESOR
MG. MANUEL FERNANDO PUMASUNCO RIVERA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL GRUPO AIR & SEA EN
LIMA, 2022**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR
MILAGROS ALEJANDRA SALINAS ATENCIO**

**ASESOR
MG. MANUEL FERNANDO PUMASUNCO RIVERA**

LIMA, PERÚ

2024

RESUMEN

El principal objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la conexión de la gestión y la satisfacción del cliente en el Grupo Air & Sea en Lima durante el 2022. Para ello, se utilizó un diseño de investigación cuantitativo, aplicando cuestionarios estructuradas a una muestra importante de clientes, y analizando los datos mediante métodos estadísticos de correlación y regresión.

Los resultados mostraron la existencia de una correlación positiva y significativa respecto de la eficiencia de la gestión con la satisfacción del cliente, destacándose la fiabilidad y la tangibilidad del servicio como factores clave en la percepción del cliente. Además, la capacidad de respuesta de la empresa fue identificada como un elemento diferenciador importante. Sin embargo, la empatía, aunque valorada, tuvo un impacto menor en la satisfacción general del cliente.

Las conclusiones de la investigación sugieren que, para mejorar la satisfacción del cliente, el Grupo Air & Sea debe enfocarse en optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la fiabilidad y la tangibilidad del servicio, y mejorar su capacidad de respuesta. Además, se recomienda realizar estudios adicionales para profundizar en el papel de la empatía y explorar la relación entre la percepción de valor y la lealtad del cliente.

Palabras clave: Eficiencia de la gestión, satisfacción del cliente, calidad del servicio, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the relationship between management efficiency and customer satisfaction in the Air & Sea Group in Lima during the 2022. To achieve this, a quantitative research design was employed, applying structured surveys to a representative sample of customers and analyzing the data using statistical methods of correlation and regression.

The results showed a positive and significant connection between management efficiency and customer satisfaction, with reliability and tangibility of the service standing out as key factors in customer perception. Additionally, the company's responsiveness was identified as an important differentiating element. However, empathy, although valued, had a lesser impact on overall customer satisfaction.

The study's conclusions suggest that to improve customer satisfaction, the Air & Sea Group should focus on optimizing operational efficiency, strengthening the reliability and tangibility of the service, and enhancing its responsiveness. Furthermore, it is recommended to conduct additional studies to research deeper into the role of empathy and explore the relationship between perceived value and customer loyalty.

Keywords: Management efficiency, customer satisfaction, service quality, reliability, tangibility, responsiveness.

RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTE: MILAGROS ALEJANDRA SALINAS ATENCIO

(13 DE SETIEMBRE, 2024)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS MILAGROS SALINAS ATENCIO.do
cx

RECUENTO DE PALABRAS

22468 Words

RECUENTO DE CARACTERES

123645 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

119 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 13, 2024 6:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 13, 2024 6:46 PM GMT-5

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)