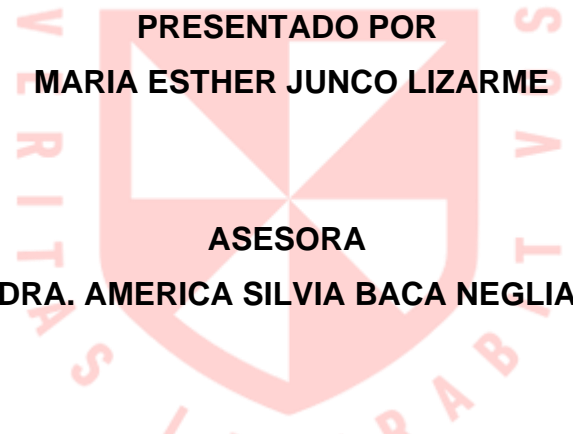




**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN OPERATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE  
CARGA PESADA, DISTRITO DE LURÍN, LIMA, 2023**



**PRESENTADO POR  
MARIA ESTHER JUNCO LIZARME**

**ASESORA  
DRA. AMERICA SILVIA BACA NEGLIA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**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/>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción del cliente en una empresa de transporte de carga pesada del distrito de Lurín, en el primer trimestre del 2023. Esta investigación fue básica con enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental correlacional. Para determinar la muestra, se tomó en consideración una población de 40 clientes, en cuanto a la recolección de datos, se realizó mediante una encuesta, tanto para la variable gestión operativa como para la variable satisfacción cliente. El cuestionario constó de 36 ítems, y su escala de medición fue de Likert. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y significativa entre las variables gestión operativa y la satisfacción del cliente y dado el valor del coeficiente de Pearson= 0.907 se puede señalar que presenta una alta correlación, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,001$  menor que 0,05. Por ello se recomienda a la gerencia implementar un plan de acción y el uso de herramientas de gestión enfocados en brindar una mejora en las operaciones de la organización, brindando soluciones eficientes, garantizando el buen desempeño organizacional y lograr la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Gestión de operaciones, ventajas competitivas.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between operational management and customer satisfaction in a heavy load transportation company in the district of Lurín, in the first quarter of 2023. This research was basic with a quantitative approach, the The research design was non-experimental correlational. To determine the sample, a population of 40 clients was taken into consideration. Regarding data collection, it was carried out through a survey, both for the operational management variable and for the client satisfaction variable. The questionnaire consisted of 36 items, and its measurement scale was Likert. The results showed that there is a positive and significant relationship between the operational management variables and customer satisfaction and given the value of the Pearson coefficient = 0.907, it can be noted that it presents a high correlation; a lower level of significance of  $p = 0.001$  was also obtained. than 0.05. Therefore, management is recommended to implement an action plan and the use of management tools focused on providing an improvement in the organization's operations, providing efficient solutions, guaranteeing good organizational performance and achieving customer satisfaction.

Keywords: Operations management, competitive advantages.

## NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS GESTION OPERATIVA Y SATISFAC  
 CION CLIENTE (MARIA JUNCO) TURNITI  
 N.docx

## RECUENTO DE PALABRAS

19930 Words

## RECUENTO DE CARACTERES

111527 Characters

## RECUENTO DE PÁGINAS

110 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

## FECHA DE ENTREGA

Sep 15, 2023 4:49 PM GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Sep 15, 2023 4:51 PM GMT-5

● 18% de similitud general

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

- 17% Base de datos de Internet2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de CrossrefBase de datos de contenido publicado de Crossre
- 9% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográficoMaterial citado
- Material citadoCoincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualment