



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO
EMPRESARIALES Y HUMANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS**

**Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciados
en Administración de Negocios**

***“Impacto de las Competencias Directivas de los Gerentes de Nivel Medio
en la Satisfacción del Cliente Interno de las Empresas Mitchell & Cía,
Franky & Ricky e Incalpaca TPX, Arequipa, 2017”***

Presentada por los Bachilleres:

Beny Alejandra Palomino Serruto

Jhonathan Jhuniór Vásquez Palazuelos

Asesor: Oscar Horacio Ramírez Lazo

Arequipa - Perú

2018

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito determinar cuál es el impacto que tienen las competencias directivas que poseen los gerentes de nivel medio en la satisfacción de sus propios clientes internos dentro de cada una de las tres empresas textiles sobre las que se ha realizado el trabajo de investigación (Michell & Cía, Franky & Ricky e Incalpaca TPX), en específico se enfoca en el impacto que se tiene sobre aquellos colaboradores que trabajan o dependen directamente de cada uno de los gerentes de estas empresas. Para ello se ha aplicado una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa que permita tener una mejor percepción y medición sobre lo que son las competencias directivas y la satisfacción del cliente interno y cómo las primeras tienen influencia en las otras. En concreto, se ha optado por enfocarse en tres competencias específicas – Resolución de problemas, Liderazgo y Gestión del Tiempo – las mismas que han sido evaluadas de manera conjunta e individual para determinar cuál es el grado de influencia que tienen sobre la satisfacción de los clientes internos de cada uno de estos gerentes.

Para la demostración de tal influencia se ha utilizado diversos métodos de comprobación y medición estadísticos como la prueba de hipótesis aplicada con el uso del estadístico Chi cuadrado que nos permite demostrar la relación de dependencia o independencia entre cada una de las competencias frente a la satisfacción del cliente interno evaluada a su vez por medio de tres aspectos de esta (Logro de objetivos, Retribución y Aporte Individual a los Objetivos), el nivel de correlación para establecer el tipo de relación que existe entre ambas variables y el uso de tablas cruzadas y tablas simples que muestran tanto valores absolutos y porcentuales que ayudan visualmente a resumir y analizar el grado de relación entre una y otra variable. Complementariamente, se ha aplicado entrevistas tanto a los gerentes de nivel medio como a los gerentes generales o sus equivalentes en cada una de estas empresas con el objetivo de ampliar el rango de visión sobre el tema de investigación estudiado.

A partir de los resultados obtenidos se logra demostrar que sí existe un nivel de impacto positivo entre las competencias directivas y el nivel de satisfacción de sus clientes internos (Correlación = 0.685) y que tanto de manera individual como de forma conjunta existe una relación de dependencia entre las competencias directivas ejercidas por los gerentes de nivel medio y el nivel de satisfacción que sienten los colaboradores inmediatos de estos (en todos los casos se comprueba esta relación a través de la prueba Chi cuadrado donde el Chi calculado es mayor al Chi de tabla con lo que se, de acuerdo a la teoría establecida, se acepta la hipótesis alternativa planteada en cada caso y se rechaza la hipótesis nula que señala la no existencia de este vínculo).

Palabras Clave: Competencias directivas, resolución de problemas, liderazgo, gestión del tiempo, satisfacción del cliente interno

ABSTRACT

The purpose of the present investigation is determining the impact that managerial competences of middle managers have, in the satisfaction of their internal customers in each of the studied companies (Michell & Cía., Franky & Ricky and Incalpaca TPX), focuses on the impact it has on those employees who work or depend directly on each of the middle managers of these companies. To do this, it has been applied a quantitative and qualitative evaluation that allows a better perception about these concepts and measure what managerial competencies and internal customer satisfaction are related and how one this variable have an influence on the others. It has been decided to focus on three specific competences - Problem solving, Leadership and Time Management - which have been evaluated jointly and individually to determine the degree of influence they have on the internal customer satisfaction.

For the demonstration of that influence, it was used alternative methods and statistical measurement, such as the hypothesis test (Chi-squared), with the use of this statistic, it can be demonstrated the relationship of dependence or independence between each of the competencies versus satisfaction of the internal customers evaluated in three aspects: Achievement of objectives, Retribution and Individual Contribution to the Objectives; the level of correlation to establish the type of relationship that exists between both variables and the use of crossed tables and simple tables that show both, absolute and percentage values, that visually help to summarize and analyze the degree of relationship between one variable and another. In addition, it has been applied both to the requirements of the middle level and to the general managers or their equivalents in each of these companies with the aim of broadening the range of vision on the research topic studied.

Based on the obtained results, it can be demonstrated that there is a positive level of impact between managerial competencies and the level of satisfaction of their internal customers (Correlation = 0.685) and that both individually and jointly there is a relationship of dependency.

The managerial competence for the middle management and the level of satisfaction that their immediate collaborators have, is compared with this relation. That according to the established theory, accepts the alternative hypothesis proposed in each case and rejects the null hypothesis that calls the existence of this link)

Key Words: Managerial competence, problem solving, leadership, time management, internal customer satisfaction