



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL CENTRO DE  
DESARROLLO JURÍDICO Y EMPRESARIAL EN EL DISTRITO DE  
MIRAFLORES 2013.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORA:**

**ESTHERFANI LAZARO PRADO**

**ASESOR:**

**Miguel Renteria Angeles**

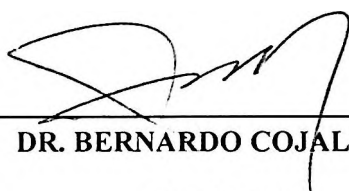
**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Desarrollo Empresarial**

**Lima - Perú**

**2013**

## JURADOS



---

**DR. BERNARDO COJAL LOLI**

**Presidente**



---

**MG. TERESA GONZALES MONCADA**

**Secretario**



---

**MG. CARLOS MOSCOSO RÍOS**

**Vocal**

### **DEDICATORIA:**

A Dios por guiarme y estar conmigo en los momentos más importantes de mi vida.

A mis padres; que siempre me brindaron su cariño incondicional.

A mis amigos, compañeros de trabajo por estar siempre conmigo y apoyarme cuando más lo necesitaba, en especial al Dr. Eduardo Chiara por enseñarme que todos los obstáculos se pueden vencer, si existe decisión.

## **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme los conocimientos que me ayudo a realizar mi proyecto y el darme la oportunidad de desarrollar mi tesis.

A los profesores que me brindaron su sabiduría en varios campos del conocimiento y herramientas para superar y alcanzar los objetivos en esta última fase.

A la Empresa Centro de Desarrollo Jurídico y Empresarial (ICJ), por darme la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos y ayudarme a lograr esta meta.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo: Estherfani Lázaro Prado, con DNI: 43742691, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 26 de julio del 2013.

Estherfani Lázaro Prado

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada” **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL CENTRO DE DESARROLLO JURÍDICO Y EMPRESARIAL, MIRAFLORES -2013”**, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en el Centro de Desarrollo Jurídico y Empresarial, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora: Estherfani Lázaro Prado

# ÍNDICE

Página

CARÁTULA

PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. MARCO TEÓRICO.....	41
II. MARCO METODOLÓGICO.....	43
2.1 Variable.....	44
2.1 Operacional de variables.....	44
2.2 Metodología.....	44
2.3 Tipos de estudio.....	45
2.4 Diseño.....	46
2.5 Población, muestra y muestreo.....	46
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.7 Métodos de análisis de datos.....	46
2.8 Aspectos Éticos.....	47
III. RESULTADOS.....	51
3.1 Prueba Alfa de Cronbach.....	51
3.2 Tablas y frecuencias.....	52
3.3 Cuadro de expertos.....	55

IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. SUGERENCIA.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
Anexos .....	62



## RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y su relación de con la satisfacción de los clientes en el Centro de Desarrollo Jurídico y Empresarial en el distrito de Miraflores, contando para ello con una población conformada por 239 clientes en un muestreo no probabilística e intencional, obteniendo la muestra de 147 clientes.

Utilizando el Método hipotético deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema de la investigación, el cual conllevo a la elaboración de la hipótesis. Por consiguiente, se realizará deducciones a partir del resultado de la hipótesis.

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la Encuesta, el instrumento que se aplicó en la investigación es el Cuestionario tipo Likert.

Se utilizó la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación, para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizará Alfa de Cronbach, para esta investigación se elaboró un instrumento de medición que se muestra en la parte de anexos el cual se aplicó a 147 clientes en un muestreo no probabilístico e intencional.

Este cuestionario fue diseñado tomando en cuenta las variables que den los resultados necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación, y fue elaborado con 32 preguntas, escala Likert y codificación de escalas.

El software estadístico a utilizar será el Statistical Package for the social Science SPSS for Windows 19.

**Palabras claves:** gestión, administración, satisfacción, clientes.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between the administrative and its relationship with customer satisfaction at the Center for Legal and Business Development in the district of Miraflores, counting with a population consisting of 239 customers non-probabilistic sampling and intentional , obtaining the sample of 147 customers.

Using the hypothetical deductive method because an observation is made to determine the problem of the investigation, which ultimately led to the development of the hypothesis. Accordingly, deductions made based on the result of the hypothesis.

The technique applied in this research is the survey, the instrument that was used in the research is the Likert questionnaire.

We used content validation using expert judgment to validate the data collection instruments of this study , to assess the reliability of the research will be used Cronbach's alpha for this study was developed measuring instrument shown in the annexes which was applied to 147 customers in a non-probability sampling and intentional .

This questionnaire was designed taking into account the variables that give the results necessary to meet the objectives of the research, and was developed with 32 questions, Likert scales and coding.

The statistical software used is the Statistical Package for Social Science SPSS for Windows 19.

Keywords: management, administration, satisfaction, customers.