



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES FIDELIZADOS DE LA EMPRESA 3P PARTNER
CONSULTING S.A.C. - SAN ISIDRO - AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

TORO PEREZ, LUCY

ASESOR:

DELGADO ARENAS, RAÚL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Mi investigación se lo dedico en primer lugar a Dios y a mi familia, por enseñarme a poner esfuerzo y entrega en cada tarea que realizo. Gracias por ser el motivo de mi entrega y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores, a mis padres y a todos los que me brindaron su apoyo para iniciar elaboración de mi proyecto de tesis y no rendirme en camino de convertirme en profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Toro Pérez, Lucy con DNI N° 45937827, 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 de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de Diciembre del 2016

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES FIDELIZADOS DE LA EMPRESA 3P PARTNER CONSULTING S.A.C. - SAN ISIDRO - AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Ingeniería Industrial.

Toro Pérez, Lucy

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, Operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	54

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Gestión Administrativa	32
TABLA N° 02: Operacionalización De La Variable (2) Satisfacción de los Clientes	33
TABLA N° 03: Población	34
TABLA N° 04: Ficha Técnica Cuestionario Sobre Gestión Administrativa.....	36
TABLA N° 05: Ficha Técnica Cuestionario Sobre Satisfacción de Clientes	36
TABLA N° 06: Validez del Cuestionario Sobre Gestión Administrativa	37
TABLA N° 07: Confiabilidad del Cuestionario sobre Gestión Administrativa	37
TABLA N° 08: Validez del Cuestionario Sobre Satisfacción De Clientes	38
TABLA N° 09: Confiabilidad del Cuestionario Sobre Satisfacción De Clientes	39
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Gestión Administrativa*Variable 2 Satisfacción De Los Clientes	41
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 Planeación*Variable 2 Satisfacción De Los Clientes.....	42
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Organización *Variable 2 Satisfacción De Los Clientes	43
TABLA N° 13: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Dirección *Variable 2 Satisfacción De Los Clientes.....	44
TABLA N° 14: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 Control *Variable 2 Satisfacción De Los Clientes.....	45

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general describir la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes fidelizados de la empresa 3P Partner consulting S.A.C. - San Isidro - Año 2016. Para lo cual, se realizó una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó un censo a 70 clientes fidelizados de la empresa en estudio. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios de la teoría de Chiavenato y del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor fueron debidamente procesados en el programa estadístico "SPSS Statistics Versión 22". Mediante el cual se concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes fidelizados de la empresa 3P Partner consulting S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2016 ($Rho=0,395^*$; Sig. Bilateral=0,001).

Palabras claves:

Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes.

ABSTRACT

This thesis had as general objective to describe the relationship between the administration and the satisfaction of loyal customers 3P Partner consulting company S.A.C. - San Isidro - Year 2016. For this purpose, type applied research, experimental design non cross-sectional and correlational descriptive level was performed. A census was carried out at 70 loyal customers of the company under study. The data obtained through questionnaires Chiavenato theory and model SERVPERF Cronin and Taylor were duly processed in the statistical program "SPSS version 22". Whereby it was concluded that a relationship exists between the administration and the satisfaction of loyal customers 3P Partner consulting company S.A.C. San Isidro district in 2016 (Rho = 0.395 *; Bilateral Sig = 0.001.).

Keywords:

Administrative management and customer satisfaction.