



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y satisfacción del cliente en el Centro Integral
de la Juventud Prolongada Aurora – Miraflores, 2018

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

AUTORES:

Ramírez Tineo, Marisol (ORCID: 0000-0003-2067-6334)

Vilca Osorio, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-2299-1023)

ASESORES:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

Mg. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (ORCID: 0000-0002-4976-6782)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedicamos a todas las personas que se interesan por el mundo de la Administración y desean estudiar esta carrera profesional y así poder aportar con sus conocimientos a nuestro país.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por brindarnos todo su apoyo incondicional y moral lo cual nos dio la motivación necesaria para nunca desistir en alcanzar nuestras Metas.

Agradecer a los asesores por brindar el apoyo necesario para culminar el trabajo.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLA.....	v
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	16
3.2. Variable y Operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1. Validez del instrumento.....	19
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento	20
Tabla 3. Fiabilidad de la variable Gestión Administrativa.....	20
Tabla 4. Fiabilidad de la variable Satisfacción del Cliente	20
Tabla 5. Tabla cruzada Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente.....	23
Tabla 6. Tabla cruzada de dimensión Planificar y Satisfacción del Cliente	23
Tabla 7. Tabla cruzada de dimensión Organizar y Satisfacción del Cliente	24
Tabla 8. Tabla cruzada dimensión Dirigir y Satisfacción del Cliente.....	24
Tabla 9. Tabla cruzada dimensión Control y la Satisfacción del Cliente.....	25
Tabla 10. Prueba Rho de Spearman para las variables	26
Tabla 11. Prueba Rho de Spearman para la dimensión planificar y la variable dependiente.....	27
Tabla 12. Prueba Rho de Spearman para la dimensión organizar y la variable dependiente.....	28
Tabla 13. Prueba Rho de Spearman para la dimensión dirigir y la variable dependiente.....	29
Tabla 14. Prueba Rho de Spearman para la dimensión control y la variable dependiente.....	30

Resumen

La investigación titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente en el Centro Integral de la Juventud Prolongada Aurora Miraflores 2018.” Tuvo como objetivo general explicar cómo se relación entre la variable (1) Gestión Administrativa y la variable (2) Satisfacción del Cliente en el Centro Integral de la Juventud Prolongada Aurora Miraflores 2018. Del mismo modo la investigación fue de nivel descriptivo correlacionar, con diseño no experimenta; se llevó acabo con una población de 95 y nuestra muestra es de 76 con un marguen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95% los datos se recogieron a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento al cuestionario, conformado por 60 preguntas en la escala de Likert.

La validación del instrumento se aplicó mediante el juicio de expertos en la materia y la fiabilidad del mismo, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Luego de haber recogido todos los datos estos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 22 lo cual nos llevó a una conclusión en la investigación que existió una correlación positiva débil entre nuestras dos variables de estudio.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción, cliente.

Abstract

The research entitled "Administrative Management and Customer Satisfaction in the Integral Center for Prolonged Youth Aurora Miraflores 2018." Its general objective was to explain how the relationship between variable (1) Administrative Management and variable (2) Customer Satisfaction in the Integral Center for Prolonged Youth Aurora Miraflores 2018 is related. Similarly, the research was descriptive level correlate, with design does not experience; It was carried out with a population of 95 and our sample is 76 with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95% the data were collected through the survey technique using the questionnaire as an instrument, consisting of 60 questions on the Likert scale.

The validation of the instrument was applied through the judgment of experts in the field and its reliability, using the Cronbach's Alpha coefficient. After having collected all the data, these were processed using the SPSS version 22 program, which led us to a conclusion in the research that there was a weak positive correlation between our two study variables.

Keywords: Administrative management, satisfaction, client.