



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
ÁREA DE NUTRICIÓN DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL S.A.,
LIMA, 2016**

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

AUTOR:

LUIS MIGUEL CHÁVEZ MIÑANO

ASESOR:

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Lima - Perú

2016

PAGINA DEL JURADO

Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza

Mg. Carlos García Palacios

Mg. Teresa Gonzales Moncada

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mis padres, por brindarme la fuerza para continuar y por motivarme a culminar este gran esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

A mis maestras asesoras por su paciencia y cultivar en mí el espíritu investigador.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Luis Miguel Chávez Miñano con DNI. N° 41784735, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas por el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, 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 presentan 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, de Agosto del 2016

Luis Miguel Chávez Miñano
DNI: 41784735

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 su relación con la Calidad de Servicio en el área de Nutrición de la Clínica Internacional. S.A. Lima, 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 Administración.

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A. Lima, 2016” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica internacional s.a., se realizó con una población de 30 personas que es el total de los trabajadores del área, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 28 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectado los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V.20. Teniendo como resultado que la gestión administrativa y la calidad de servicio, tienen relación fuerte en el área de nutrición de la clínica internacional. Por ello, se deduce que una buena gestión administrativa con procesos bien establecidos, genera una repercusión positiva en la personas logrando una mejor calidad de servicio.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio

ABSTRAT

The research titled "Administrative Management and its relation with Quality of service in the area of nutrition of Clínica Internacional S.A. Lima, 2016 "whose objective is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the area of nutrition of the international clinic sa, was carried out with a population of 30 people which is the total number of workers in the area, With a margin of error of 5% and a reliability level of 95%. The data were collected using the survey technique using the questionnaire as an instrument, consisting of 28 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated using the Cronbach Alpha coefficient. Once the data were collected, they were processed using SPSS V.20. As a result, administrative management and quality of service, have a strong relationship in the area of nutrition of the international clinic. Therefore, it follows that good administrative management with well-established processes, generates a positive impact on people achieving a better quality of service.

Keywords: Administrative management, Quality of service