



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos de la Clínica
San Luis, Trujillo 2017.

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN CONTABILIDAD

AUTORA:

Lujan Torres Dayani Yoselyn (ORCID: 0000-0002-1836-1811)

ASESORA:

Mg. Cárdenas Rodríguez Karina Jacqueline (ORCID: 0000-0003-1140-4759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2018

Dedicatoria

Este

trabajo quiero dedicarlo a mi hijo Iker, quien ha sido mi motor y motivo para seguir adelante y no dejarme vencer, hijo todo esfuerzo tiene su recompensa y este es el momento que no pensé alcanzarlo pero que fuiste tú quien me hizo hacerlo realidad.

A mis padres Cesar y Ángela quienes siempre estuvieron hay para apoyarme con el cuidado de mi hijo y brindándome palabras de aliento para seguir y no dejarme caer hasta lograr alcanzar la meta.

A mis hermanos Gisela, Lelis, Jeheferson y mis cuñados Pablo y Jhon sin el apoyo de cada uno de ustedes esto no hubiera podido ser posible, gracias por sus trasnochadas con mi hijo y por cuidarlo mientras yo estaba estudiando.


Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme brindado siempre esa fortaleza para seguir luchando de la mano con el que cuando sentía que ya no podía más él siempre estaba ahí para ayudarme a levantar. A mi hijo porque me entendió y comprendió que mami no podía estar mucho tiempo con él porque tenía que estudiar, a mi mamá que siempre me dijo que el estudio nadie te lo podrá quitar es algo que siempre será para ti y que una mujer nunca debe esperar que el esposo le dé el dinero, sino que debe trabajar para que así puedas comprarte y hacer con tu dinero lo que mejor te parezca.

A mis profesores de la universidad César Vallejo que a pesar de haber retomado mis estudios después de 7 años ellos han tenido la paciencia para poder hacerse entender y así ahora poder ser un profesional competitivo.

A mis amigos Arely, Ana Rosa, Sara y Joseph quienes siempre nos hemos apoyado para poder resolver nuestras dudas, gracias por las traspasadas llenas de risas, rabietas, caídas, pero sobre todo llegando a resolver y terminar nuestros trabajos hoy terminamos una de nuestra meta juntos.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	Código : Versión : Fecha : Página : 1 de 1
--	--	---

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por doña Dayani Yoselyn Lujan Torres cuyo título es: Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos de la Clínica San Luis, Trujillo 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14.....(número)
Catorce.....(letras).

Trujillo.....01.....de Dic del 2019


.....
Mg. Karina Jaqueline Cárdenas Rodríguez
PRESIDENTE


.....
Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva
SECRETARIO


.....
Mg. Luis Miguel Tejada Chávez
VOCAL

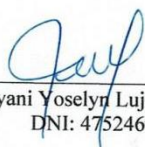
Declaratoria de autenticidad

Yo, Dayani Yoselyn Lujan Torres con DNI N° 47524667, 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 Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente proyecto de investigación 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.

Trujillo, 01 diciembre de 2019



Dayani Yoselyn Lujan Torres
DNI: 47524667



Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
<i>Abstract</i>	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
2.3. Población, muestra, muestreo	9
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	10
2.5. Procedimiento	10
2.6. Método de análisis de datos	10
2.7. Aspecto ético.....	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	19
VI. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS	24

Resumen

La presente investigación: Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad en los servicios ofrecidos de la Clínica San Luis, Trujillo 2017, tiene como finalidad determinar el problema planteado ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la rentabilidad de la clínica San Luis, Trujillo-2017? Siendo esta una investigación de tipo no experimental, correlacional y transversal, pues el objeto es analizar y describir los hechos como se presenta al fin de indagar a los valores en que se manifiesta las variables. Teniendo como población y muestra a la Clínica San Luis S.R.L. utilizando para ello, técnicas e instrumentos documentales y entrevista previa al administrador de la empresa. Con la investigación realizada queremos demostrar el crecimiento de la rentabilidad con la influencia de la gestión administrativa, incentivando a los colaboradores un mejor control en sus funciones a realizar.

Palabras claves: Rentabilidad, Gestión, Liderazgo, Trabajo en equipo

Abstract

This research: Administrative management and its impact on profitability in the services offered at the San Luis Clinic, Trujillo 2017, aims to determine the problem posed. How does administrative management affect the profitability of the San Luis clinic, Trujillo? -2017? This being a non-experimental, correlational and cross-sectional investigation, since the object is to analyze and describe the facts as they are presented in order to investigate the values in which the variables are manifested. Taking as a population and shows the Clinica San Luis S.R.L. using documentary techniques and instruments and a previous interview with the company administrator. With the research carried out, we want to demonstrate the growth of profitability with the influence of administrative management, encouraging employees to better control their functions.

Keywords: Profitability, Management, Leadership, Teamwork