

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN



**MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
CENTRO DE DIÁLISIS SANTA ANA SAC UBICADO EN EL
DISTRITO DE MIRAFLORES**

PRESENTADO POR:

JOSÉ ANTERO RODRIGO QUINTANA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2018

Lima - Perú

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación, tuvo como objetivo, determinar la Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio del Centro de Diálisis Santa Ana SAC, ubicado en el distrito de Miraflores.

Respecto a los Aspectos Metodológicos del trabajo, el Tipo de Investigación fue el Aplicado y el nivel Explicativo.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 50 colaboradores del Centro de Diálisis Santa Ana SAC. Del mismo modo se consideró a la población de clientes del Centro de Diálisis Santa Ana SAC, que asciende a 360 personas.

La muestra estuvo constituida por los 50 colaboradores del Centro de Diálisis Santa Ana SAC, así como por 187 clientes a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 26 preguntas, utilizando la Escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los Resultados, luego se realizó la Contrastación de Hipótesis, utilizando la Prueba estadística conocida como Coeficiente de Correlación de SPEARMAN, debido a que las Variables de Estudio son Cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la gestión administrativa influye significativamente en la Calidad de Servicio del Centro de Diálisis Santa Ana SAC ubicado en el Distrito de Miraflores.

Palabras Claves: Gestión, gestión administrativa, calidad, calidad de servicio, diálisis.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of Administrative Management on the Quality of Service of the Santa Ana SAC Dialysis Center located in the district of Miraflores.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the Applied and the Explanatory level.

The population studied was made up of 50 employees of the Santa Ana SAC Dialysis Center. In the same way, the population of clients of the Santa Ana SAC Dialysis Center, which amounts to 360 people, was considered.

The sample was constituted by the 50 collaborators of the Santa Ana SAC Dialysis Center, as well as by 187 clients to whom the instrument that consisted of 26 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the Administrative Management significantly influences the Quality of Service of the Santa Ana SAC Dialysis Center located in the Miraflores district.

Key Words: Management, administrative management, quality, quality of service, dialysis.