



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS**

Gestion Administrativa y Calidad de Servicio de una empresa de material médico,

Los Olivos 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Buiza Callata, Gladys Aracelly

(<https://orcid.org/0009-0008-8864-4471>)

1964

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel

(<https://orcid.org/0000-0002-1678-1361>)

Lima - Perú
2023

Gestion Administrativa y Calidad de Servicio de una empresa de material médico, Los Olivos 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%

RESUMEN

En el contexto de la modalidad de suficiencia profesional, este estudio se centró en investigar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una compañía especializada en el suministro de material médico, específicamente ubicada en los olivos durante el año 2023.

El enfoque adoptado para esta investigación se enmarca en el paradigma aplicada, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño no experimental. la investigación se desarrolló en el almacén principal de una institución privada en los olivos, con una población total de 97 individuos. la muestra seleccionada también consistió en 97 participantes vinculados a diversas funciones dentro de la entidad. para la recopilación de datos, se empleó un cuestionario que consta de 20 ítems, distribuidos equitativamente entre 10 preguntas relacionadas con la gestión administrativa y otras 10 concernientes a la variable de calidad de servicio. estos cuestionarios fueron validados por profesionales especializados en el tema, quienes garantizaron la autenticidad y pertinencia de los datos recopilados.

Los resultados obtenidos revelaron una alta confiabilidad en los cuestionarios utilizados, con valores de 0,975 para la gestión de almacén y 0,983 para la calidad de servicio, según los coeficientes de consistencia interna. el análisis de correlación de pearson mostró un coeficiente de 0,992 con una significancia bilateral de 0,000, indicando claramente la existencia de una correlación positiva entre las variables de estudio.

En resumen, los resultados de esta investigación sugieren que la implementación de mejoras en las áreas relacionadas con las variables examinadas podría conducir a un aumento significativo de la productividad en el almacén central de una entidad privada en los olivos. estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión eficiente y la mejora continua en la calidad de servicio para optimizar el rendimiento organizacional en el ámbito del suministro de material médico.

palabras clave: gestión, almacén, productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

In the context of the professional sufficiency modality, this study focused on investigating the connection between Administrative Management and Service Quality in a company specialized in the supply of medical supplies, specifically located in Los Olivos during the year 2023.

The approach adopted for this research is framed in the applied paradigm, using a quantitative methodology with a non-experimental design. The research was carried out in the main warehouse of a private institution in Los Olivos, with a total population of 97 individuals. The selected sample also consisted of 97 participants linked to various functions within the entity. For data collection, a questionnaire was used consisting of 20 items, distributed equally between 10 questions related to administrative management and another 10 concerning the service quality variable. These questionnaires were validated by professionals specialized in the subject, who guaranteed the authenticity and relevance of the data collected.

The results obtained revealed high reliability in the questionnaires used, with values of 0.975 for warehouse management and 0.983 for service quality, according to the internal consistency coefficients. The Pearson correlation analysis showed a coefficient of 0.992 with a bilateral significance of 0.000, clearly indicating the existence of a positive correlation between the study variables.

In summary, the results of this research suggest that the implementation of improvements in the areas related to the variables examined could lead to a significant increase in productivity in the central warehouse of a private entity in Los Olivos. These findings highlight the importance of efficient management and continuous improvement in service quality to optimize organizational performance in the field of medical material supply.

Keywords: management, warehouse, productivity, efficiency, effectiveness.