



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa en la calidad de servicio en los
usuarios externos de los consultorios generales del
Instituto Nacional de Oftalmología, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rosa María Rojas Aguilar

ASESOR:

M.Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Dirección

Perú – 2017

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Secretario

M.Sc. Abner Chávez Leandro

Vocal

Dedicatoria

A mi esposo e hijos por el estímulo y el apoyo incondicional en todo momento, por ser ellos la inspiración para finalizar este proyecto.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta tesis.

A Daniel mi esposo, Daniella y Stephano mis hijos, por su amor y apoyo incondicional.

A mis padres, que me enseñaron el valor de la responsabilidad, constancia y la importancia del saber.

A mis compañeros de aula, docentes y a mi asesor Dr. Abner Chávez Leandro de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por el conocimiento brindado, su paciencia y comprensión en todo este tiempo de aprendizaje que he desarrollado como estudiante maestría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa María Rojas Aguilar, estudiante de la Escuela de Postgrado Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología en la 2017”, presentado en 138 folios para la obtención del grado de maestro en gestión pública.

Declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento en su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de Mayo del 2017

.....
Rosa María Rojas Aguilar

DNI: 07499072

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Universidad César Vallejo:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública pongo a su consideración el presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017”.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo explicativo, cuyas variables de estudio son gestión administrativo y calidad de servicio, el objetivo general fue determinar si la gestión administrativa tiene implicancia en la calidad de servicio en los usuarios atendidos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.

La tesis contiene siete capítulos según el esquema de la universidad. En el capítulo I, contiene la introducción de la investigación. El capítulo II, contiene el marco metodológico. El capítulo III, contiene los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se consideró la discusión de los resultados. El capítulo V consideró las conclusiones, el capítulo VI las recomendaciones y por último el capítulo VII detalló las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Esperando señores del jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

La Autora

Índice de Contenidos

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Indice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	16
1.1. Antecedentes	18
1.2. Fundamentación Teórica de Gestión Administrativa	23
1.3. Fundamentación Teórica de Calidad de Servicio	29
1.4. Justificación	37
1.5. Problema	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. Marco metodológico	42
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Método	45
2.4. Tipo de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
III. Resultados	54
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	80

VI. Recomendaciones	82
VII. Referencia Bibliográficas	85
Anexos	89
Anexo 01: Artículo científico	90
Anexo 02: Matriz de consistencia	100
Anexo 03: Formato de Validación de Instrumento	104
Anexo 04: Instrumentos de recolección de información	109
Anexo 05: Resultado de la Prueba de Confiabilidad	113
Anexo 06: Guía técnica	116

Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la variable de gestión Administrativa	43
Tabla 2.	Operacionalización de la variable de calidad de Servicio	43
Tabla 3.	Cuadro de distribución de juicio de expertos de la encuesta gestión administrativa	44
Tabla 4.	Resultado de Confiabilidad del Instrumento para evaluar la gestión administrativa	44
Tabla 5.	Baremo de la variable gestión administrativa	51
Tabla 6.	Baremo de la variable calidad de servicio	52
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la gestión administrativa según percepción de los usuarios externos del Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	53
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la gestión administrativa por dimensiones según percepción de los usuarios externos del <i>Consultorio</i> del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	55
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la satisfacción de la calidad de servicio para los usuarios externos en el Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	57
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la satisfacción de la calidad de servicio por dimensiones para los usuarios externos en el Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	58
Tabla 11.	Pruebas de ajustes de los datos para el modelo de implicancia de la gestión administrativa en la calidad de atención en el Servicio de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	58
Tabla 12.	Pruebas de la probabilidad de acierto de la satisfacción de la calidad de servicio cuando se conoce la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto	59

	Nacional de Oftalmología, 2017.	
Tabla 13.	Regresión logística de los factores relacionados con la calidad de servicio en la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	60
Tabla 14.	Pruebas de ajustes de los datos para el modelo de implicancia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	60
Tabla 15.	Pruebas de la probabilidad de acierto de la fiabilidad de la calidad de servicio cuando se conoce la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	62
Tabla 16.	Regresión logística de los factores relacionados con la fiabilidad de la calidad de servicio en la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	62
Tabla 17.	Pruebas de ajustes de los datos para el modelo de implicancia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	63
Tabla 18.	Pruebas de la probabilidad de acierto de la capacidad de respuesta de la calidad de servicio cuando se conoce la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	64
Tabla 19.	Regresión logística de los factores relacionados con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	65
Tabla 20.	Pruebas de ajustes de los datos para el modelo de	65

implicancia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.

- | | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 21. | Pruebas de la probabilidad de acierto de la seguridad de la calidad de servicio cuando se conoce la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017. | 66 |
| Tabla 22. | Regresión logística de los factores relacionados con la seguridad de la calidad de servicio en la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017. | 67 |
| Tabla 23. | Pruebas de ajustes de los datos para el modelo de implicancia de la gestión administrativa en la empatía de la calidad de servicio en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017. | 68 |
| Tabla 24. | Pruebas de la probabilidad de acierto de la empatía de la calidad de servicio cuando se conoce la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017. | 69 |
| Tabla 25. | Regresión logística de los factores relacionados con la empatía de la calidad de servicio en la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017. | 69 |
| Tabla 26. | Pruebas de ajustes de los datos para el modelo de implicancia de la gestión administrativa en los aspectos tangibles de la calidad de servicio en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017. | 70 |
| Tabla 27 | Pruebas de la probabilidad de acierto de los aspectos tangibles de la calidad de servicio cuando se conoce la gestión administrativa de los consultorios generales del | 71 |

Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.

Tabla 28	Regresión logística de los factores relacionados con los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la gestión administrativa de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	72
----------	--	----

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de la gestión administrativa según percepción de los usuarios externos del Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	51
Figura 2. Niveles de la gestión administrativa por dimensiones según percepción de los usuarios externos del Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	53
Figura 3. Niveles de satisfacción de la calidad de servicios para los usuarios externos en el Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	54
Figura 4. Niveles de satisfacción de la calidad de servicios para los usuarios externos por dimensiones en el Consultorio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017.	56

Resumen

El estudio de investigación tiene como título “Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017”, cuyo objetivo es determinar si la gestión administrativa tiene incidencia en la calidad de servicio en los usuarios atendidos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017 el estudio es de tipo descriptiva explicativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio, el diseño es no experimental de corte transversal o transaccional.

Se aplicó encuestas a los trabajadores y usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, aplicando cuestionarios de 18 preguntas en gestión administrativa y 22 preguntas en calidad de servicios. De acuerdo a los resultados descriptivos y las inferenciales de acuerdo a las hipótesis planteadas, se aplicó el diseño de regresión logística binaria, previa conversión de la variable dependiente, las pruebas demostró que la gestión administrativa tiene influencia en la calidad de servicio según la percepción de los usuario en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017 con una probabilidad de acierto de 64,8 % con un 87,9 % de satisfacción.

Modelo que expresa: si aumenta el valor de la variable independiente Gestión administrativa, aumenta el valor de la calidad de servicio en cuanto la satisfacción del usuario externo de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa, usuarios externos.

Abstract

The research study is entitled "Administrative management in the quality of service in the external users of the general offices of the National Institute of Ophthalmology, 2017", whose objective is to determine if the administration has implication in the quality of service in the users served of the general offices of the National Institute of Ophthalmology, 2017 the study is descriptive explanatory type of administrative administration in the quality of service, the design is not experimental cross-cut or transactional.

Surveys were applied to workers and external users of the general offices of the National Institute of Ophthalmology, applying questionnaires of 18 questions in administrative management and 22 questions as services. According to the descriptive results and the inferences according to the silver hypotheses, the binary logistic regression design is applied, after conversion of the dependent variable, the tests showed that the administrative management has influence on the quality of service according to the perception user in the general offices of the National Institute of Ophthalmology, 2017 with a probability of success of 64.8% with 87.9% satisfaction.

Model that expresses: if it increases the value of the independent variable Administrative Management, increases the value of the quality of service in terms of external user satisfaction of consultants general of the National Institute of Ophthalmology, 2017.

Keywords: Quality of service, administrative management, external users.