



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA IMAGEN DEL
INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA DE LA CIUDAD DE
TRUJILLO AÑO 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA
VALDERRAMA GARCÍA, DARNELLY ESTHEFANI**

**ASESORA:
Dra. BALTODANO NONTOL LUZ ALICIA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
MARKETING**

**TRUJILLO – PERÚ
2015**

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol

PRESIDENTE

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

SECRETARIA

Mg. Miguel Pinglo Bazán

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la sabiduría y paciencia necesaria para culminar con éxito esta etapa de mi vida, a mis padres que me brindaron su amor y apoyo moral y a mi familia por darme el aliento de seguir adelante,

A esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron presentes y dispuesto a ayudarme.

AGRADECIMIENTO

A mis padres quienes confiaron y me apoyaron incondicionalmente y sobre todo por hacer realidad esta meta en mi vida de ser profesional , a mi hermana por estar junto a mi es esta etapa, a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

A mis asesoras Dra. Alicia Calvanapón Alva, Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol por sus consejos y guía durante la elaboración de esta tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo que nos ha entregado todas las herramientas necesarias con las cuales en un futuro a mi y amigos nos darán la oportunidad de realizarnos como profesionales.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Valderrama García Darnelly Esthefani, con DNI N° 47530422, 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, de la Escuela de Administración, 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 presenta 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 05 de Marzo del 2015.

Valderrama García Darnelly Esthefani

DNI N° 47530422

PRESENTACIÓN

Señores Miembros de Jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración la tesis Influencia de la Calidad del Servicio en la Imagen del Instituto Regional de Oftalmología de la Ciudad de Trujillo año 2014.

Siendo el objetivo principal: Determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen del Instituto Regional de Oftalmología de la ciudad de Trujillo en el año 2014, con finalidad de cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	xi
I.INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. PROBLEMA.....	28
1.2. Objetivos.....	29
II. MARCO METODOLÓGICO.....	31
2.1. Hipótesis.....	31
2.2. Variables.....	31
2.3. Operacionalización de variables.....	32
2.4. Metodología.....	33
2.5. Tipo de Estudio.....	33
2.6. Diseño.....	33
2.7. Población Muestra y muestreo.....	33
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.9. Métodos de análisis de datos.....	34
2.10. Aspectos Éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	101
V. CONCLUSIONES.....	105
VI. RECOMENDACIONES.....	107
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	109
ANEXOS.....	112

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen del Instituto Regional de Oftalmología de la ciudad de Trujillo en el año 2014, para lo cual Se utilizó el método observacional, Ya que durante el proceso de la investigación se estuvo evaluando la realidad sobre la calidad del servicio y la imagen institucional en el Instituto Regional de Oftalmología. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta que fue aplicada a 380 pacientes y otra encuesta que se aplicó a los colaboradores del Instituto Regional de Oftalmología, quienes son la muestra representativa. Se procesaron los datos en Excel, se elaboraron tablas y figuras que contienen el número de investigados y sus respectivos porcentajes. La presente investigación concluye que la calidad del servicio que brinda actualmente el Instituto Regional de Oftalmología según los instrumentos empleados presenta un índice regular ya que un 64 % del cliente externo perciben se les brinda un servicio de calidad y buen trato, lo cual indica que el Instituto debe trabajar conjuntamente para obtener mejorar el servicio brindado.

Palabras Clave: Calidad, Servicio, Imagen Institucional.

ABSTRACT

This research has the general objective determine the influence of service quality on the image of the Regional Institute of Ophthalmology of the city of Trujillo in 2014, for which the observational method was used, since during the investigation it was evaluating the reality on service quality and corporate image in the Regional Institute of Ophthalmology. A survey was administered to 380 patients and another survey that was applied to the staff of the Regional Institute of Ophthalmology, who are the representative sample was used for data collection. Data were processed in Excel, tables and figures that contain the number of investigated and their respective percentages were developed. This research concludes that the quality of service currently provided by the Regional Institute of Ophthalmology as the instruments used has a regular rate since 64% of the external client perceive are given a quality service and good treatment, indicating that the Institute should work together for improving the service provided.

Key words: Quality, Service, Corporate Image