



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio administrativo y la atención a los
usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología – Lima,
2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. MILUSCA GIOVANNA, FLORES DURAND

Br. JULIO CESAR, CASTILLO SERNA

ASESOR:

Mgtr. DAVID FREDY VILLA CALDERÓN

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A Dios por mostrarme día a día que con humildad y paciencia es posible todo, a mis padres que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles. A mi querido esposo Freddy persona incondicional que siempre estuvo a mi lado, y a los farolitos que iluminan mi camino, mis hijos Flavio y Jesús.

Milusca

A mi querida esposa Olga, que me brindó su apoyo con mucho amor y comprensión, y con toda la humildad que de mi corazón pueda emanar dedico primeramente mi trabajo a Dios. Asimismo, a ustedes, mis queridas hijas: Carmen y Mayte y a mi nieto Erick.

Julio

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

A nuestro querido catedrático Mg. Freddy Villa Calderón, quien con su ímpetu, y empuje nos ayudó a seguir adelante, de quien recordaremos siempre su mensaje "El hombre que deja todo para después, es mediocre y fracasado, a ellos la sociedad no los toma en cuenta; el hombre que va al ritmo de los tiempos, es campeón y la sociedad lo necesita"

A nuestras familias que comprendieron nuestras ausencias y apoyaron nuestros objetivos profesionales.

Los autores

Declaración de autenticidad

Nosotros, Milusca Giovanna Flores Durand y Julio Cesar Castillo Serna, estudiantes del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09512020, y DNI 19257666 con la tesis titulada “Calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios de oftalmología del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Setiembre del 2014

.....
Milusca Giovanna Flores Durand

DNI: 09512020

.....
Julio Cesar Castillo Serna

DNI: 19257666

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO;

Presentamos la tesis titulada “Calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable calidad de servicio y atención a los usuarios. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se ha desarrollado la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Pág.
CARÁTULA	
PAGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica	20
1.3.3. Justificación metodológica	20
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo general	26
1.6.2. Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Enfoque teórico	28
2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio administrativo	33
2.2.1. Administración	33

	Pág.
2.2.2. Calidad	33
2.2.3. Servicio	35
2.2.4. Calidad de servicio	36
2.2.5. Calidad del Hardware	36
2.2.5.1. Infraestructura	37
2.2.5.2. Equipamiento	39
2.2.6. Calidad del Software	40
2.2.6.1. Sistema	41
2.2.6.2. Procedimientos	42
2.2.7. Calidad Humana	43
2.2.7.1. Actitud	44
2.2.7.2. Comportamiento	44
2.3. Bases teóricas de la atención a los usuarios	45
2.3.1. Atención	45
2.3.2. Usuario	46
2.3.3. Atención a los usuarios	46
2.3.4. Niveles de atención	47
2.3.4.1. Atención nivel I	48
2.3.4.2. Atención nivel II	49
2.3.4.3. Atención nivel III	50
2.4. Definición de términos básicos	54
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	57
3.1.1. Hipótesis general	57
3.1.2. Hipótesis específicas	57
3.2. Variables	57
3.2.1. Definición conceptual	57
3.2.2. Definición operacional	58
3.2.3. Operacionalización de las variables	59
3.3. Metodología	61
3.3.1. Tipo de investigación	61

	Pág.
3.3.2. Nivel de investigación	62
3.3.3. Diseño de investigación	62
3.4. Población, muestra y muestreo	63
3.4.1. Población	63
3.4.2. Muestra	64
3.4.3. Muestreo	64
3.5. Método de investigación	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.6.1. Técnicas	65
3.6.2. Instrumentos	65
3.7. Validez y confiabilidad del instrumento	66
3.7.1. Proceso de validación	66
3.7.2. Confiabilidad de instrumento	67
3.8. Método de análisis de datos	69
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción de los resultados	72
4.1.1. Nivel descriptivo	72
4.1.1.1. Análisis descriptivo de la variable 1: Calidad de servicio administrativo	72
4.1.1.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable 1	74
4.1.1.3. Análisis descriptivo de la variable 2: Atención a los usuarios	77
4.1.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable 2	78
4.1.2. Nivel inferencial	81
4.1.2.1. Prueba estadística para la determinación de normalidad	81
4.1.2.1. Contrastación de hipótesis	82
4.2. Discusión de resultados	88
Conclusiones	92
Recomendaciones	94
Referencias Bibliográficas	95

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Anexo 3. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide

Anexo 4. Instrumento de medición de las variables

Anexo 5. Base de datos para la prueba de confiabilidad

Anexo 6. Base de datos general

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización variable 1: Calidad de servicio administrativo	59
Tabla 2. Matriz de operacionalización variable 2: Atención a los usuarios	60
Tabla 3. Validez de instrumento por expertos	67
Tabla 4. Resumen del procesamiento de casos de la variable 1	68
Tabla 5. Estadísticos de confiabilidad de la variable 1	68
Tabla 6. Resumen del procesamiento de casos de la variable 2	69
Tabla 7. Estadísticos de confiabilidad de la variable 2	69
Tabla 8. Frecuencia de calidad del servicio administrativo	72
Tabla 9. Frecuencia de calidad del hardware	74
Tabla 10. Frecuencia de calidad del software	75
Tabla 11. Frecuencia de calidad humana	76
Tabla 12. Frecuencia de atención a los usuarios	77
Tabla 13. Frecuencia de atención nivel I	78
Tabla 14. Frecuencia de atención nivel II	79
Tabla 15. Frecuencia de atención nivel III	80
Tabla 16. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	82
Tabla 17. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la hipótesis general	84
Tabla 18. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	85
Tabla 19. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	86
Tabla 20. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3	87

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Calidad de servicio administrativo	73
Figura 2. Calidad del hardware	74
Figura 3. Calidad del software	75
Figura 4. Calidad humana	76
Figura 5. Atención a los usuarios	77
Figura 6. Atención nivel I	78
Figura 7. Atención nivel II	79
Figura 8. Atención nivel III	80

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología”; tiene como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología.

La investigación es del tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 50 personas que ejercen la función administrativa. Para conocer si la calidad de servicio se relaciona con la atención a los usuarios, se utilizó la técnica de muestreo intencional o por conveniencia, para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario tipo Likert para la recolección de la información, el cual constó de 21 preguntas referentes a la calidad de servicio y 21 preguntas con respecto a la atención a los usuarios.

Se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, que la calidad de servicio administrativo se relaciona significativamente con la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología.

La existencia de deficiencias en la gestión de los recursos, como infraestructura hospitalaria inadecuada, desconocimiento de los procedimientos, de los sistemas, esto quiere decir; que con una buena gestión de la calidad del hardware, software y calidad humana, se puede brindar una mejor atención a los usuarios.

Palabras Claves: Calidad, usuario, servicio, sistema, atención, software, hardware.

Abstract

This research entitled "Quality of service and administrative service to users of the National Institute of Ophthalmology"; aims to determine the relationship between the quality of administrative service and attention to users of the National Eye Institute.

The research is descriptive and correlational study sample was 50 persons exercising administrative functions. To know if the quality of service is related to user services, technical intentional or convenience for the application of survey sampling was used. Likert-type questionnaire was used to collect the information, which consisted of 21 questions regarding the quality of service and 21 questions regarding the service to users.

It was concluded, according to the results obtained by the nonparametric Spearman Rho correlation, that the quality of administrative service is significantly related to the attention of the users of the National Eye Institute.

The existence of weaknesses in the management of resources and inadequate hospital infrastructure, lack of procedures, systems, meaning; that with good management quality hardware, software and human quality, it can provide better service to users.

Keywords : Quality, user, service, system, care, software, hardware.

Introducción

El Instituto Nacional de Oftalmología es un órgano desconcentrado del III nivel de atención del Ministerio de Salud, posee la categoría III-2; asimismo, atiende aproximadamente a 1500 pacientes diarios, cuenta con 12 departamentos de atención especializada. Con 69 años de existencia, ha logrado alcanzar un desarrollo y crecimiento sostenido, técnico operativo, que le permite ubicarse como una institución de referencia nacional e internacional.

El Ministerio de Salud, con Resolución Ministerial Nro. 546-2011/MINSA; aprobó la NTS Nro. 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de establecimientos del Sector Salud”; mediante el cual define a la categoría III-2 como un establecimiento que tiene la función de proponer normas, estrategias e innovación científico tecnológicas, en una área de salud o etapa de la vida a través de la investigación, docencia y prestación de servicios altamente especializados que contribuyan a resolver los problemas prioritarios de salud.

Dado que, en el campo de la salud se ofrecen gran cantidad de servicios con sus respectivas y diversas complejidades hacia la atención al usuario, se propone en el presente trabajo de investigación, alcanzar una visión general de la calidad de servicio administrativo que brinda el Instituto Nacional de Oftalmología, desde una percepción del usuario interno, teniendo en cuenta la calidad del hardware (infraestructura, equipamiento), calidad del software (sistema, procedimientos) y calidad humana (actitud, comportamiento), así como su relación en la atención a los usuarios que acuden a esta institución.

Finalmente se exponen las conclusiones y sugerencias, que se han logrado de acuerdo a los resultados obtenidos.