



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

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO REGIONAL DE
OFTALMOLOGÍA, AÑO 2013**

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

**AUTOR:
Br. DANNY ROGER CENAS REYNA**

**ASESORA:
Dra. FLOR ALICIA, CALVANAPÓN ALVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**TRUJILLO - PERÚ
2013**

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia
Presidente

Dra. Baltodano Nontol, Luz Alicia
Secretaria

Mg. Alvaro Espinoza, Jair
Vocal

Dedicatoria

A Dios que ilumino mi camino y me dio la sabiduría para poder elaborar y desarrollar mi tesis y a la vez poder culminar mis estudios logrando así mi primera meta y trazarme muchas más metas.

A mi mis padres Segundo y Yolanda que con su infinito amor, dedicación constante, perseverancia y brindándome su apoyo condicional de todos los días.

A mi familia que con su comprensión me dieron fuerzas y sobre todo su inmenso apoyo que lograron darme para seguir adelante y conseguir mi objetivo.

Agradecimiento

Agradezco a mi profesora, Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol por su apoyo en la realización de esta investigación.

Así mismo a mi asesora, Dra. Alicia Calvanapón Alva por su apoyo constante en la realización de esta investigación.

Asimismo a los Directores y de la Instituto Regional de Oftalmología, a los usuarios de la institución, a todo el personal administrativo y asistencial, que hicieron posible la ejecución de este estudio.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo CENAS REYNA DANNY ROGER, con DNI N° 72287170, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de graduados y titulados en la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, 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 Cesar Vallejo

Trujillo, Diciembre del 2013



DANNY ROGER CENAS REYNA
DNI. N° 72287170

PRESENTACIÓN

Señores:

Miembros del Jurado

Presento ante ustedes la Tesis Titulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA. AÑO 2013", con la finalidad de determinar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral para la satisfacción de los usuarios del Instituto Regional de Oftalmología, año 2013. Con el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Agradezco por anticipado su valiosa atención, así como la dedicación que le están brindando.

Atentamente.

El autor

ÍNDICE

	Página
PAGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii-viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	
Introducción.....	2-21
MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	23
2.2. Operacionalización de variables	23-24
2.3. Metodología.....	25
2.4. Tipo de estudio	25
2.5. Diseño de investigación	26

2.6. Población, muestra y muestreo.....	27
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.8. Método de análisis de datos.....	28
2.9. Aspectos éticos.....	29
RESULTADOS	
Resultados	30-114
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
Discusión de Resultados.....	117-119
CONCLUSIONES	
Conclusiones.....	120-121
RECOMENDACIONES	
Recomendaciones.....	122-123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Bibliografía.....	124-125
ANEXOS	
Anexos.....	126-133

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito central analizar la gestión administrativa y su relación en la satisfacción del usuario de la Institución Regional de Oftalmología – Trujillo año 2013. La investigación basó su estudio desde una perspectiva cualitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó análisis documental y una encuesta con población de 146 trabajadores de la Institución que eso da respuesta a mi segunda variable y la primera variable con análisis documental; y para la segunda variable dependiente sobre de satisfacción del usuario fue una muestra de 146 usuarios; abarcando un periodo de análisis durante el año 2013. En base a mi primera variable mis resultados obtenidos muestra en las figuras 01, 04, 09 y 12 que la gestión administrativa actual no es la indicada que debe de brindar la institución. Por otro lado el 49% dicen que es regular por las opciones de fechas para su consulta, el 38% es insatisfecho sobre la información que brinda la institución, el 40% muestra insatisfacción con respecto a la señalización de la institución, 43% muestra insatisfacción de los servicios higiénicos de la institución y el 40% es regular sobre la información que brinda el médico, se propondrá un ROF (reglamento de organización y funciones) para mejorar un proceso adecuado dentro de la institución y por último se realizara un plan anual para los trabajadores referente a CAFAE y lograr obtener beneficio positivos y de esa manera mejorar los resultados.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, motivación, capacitación, trabajo en equipo, reconocimiento.

ABSTRACT

The present study was to analyze the administrative core purpose and relationship management in user satisfaction of the Regional Institute of Ophthalmology - Trujillo 2013. The research based its study from a qualitative perspective , with emphasis : Descriptive and transversal. Documentary analysis and a survey population of 146 workers of the institution that answers my second variable, the first variable with documentary analysis was counted , and for the second dependent variable on user satisfaction was a sample of 146 users, covering a period of analysis in 2013 . Based on my my first variable results shown in Figures 01, 04 , 09 and 12 the current administrative management is not the one who must provide the institution. On the other hand 49% say it is regulated by the date options for consultation , 38% are unsatisfied about the information provided by the institution , 40 % show dissatisfaction with the signaling of the institution, 43 % show dissatisfaction toilets of the institution and 40% is regular on the information provided by the doctor, a ROF (regulation and operation) will be proposed to enhance due process within the institution and finally conduct an annual plan for workers concerning CAFAE and achieve positive profit gain and thus improve outcomes.

KEYWORDS : Administrative management , satisfaction, motivation, training , teamwork, recognition.