



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relaciones Interpersonales y su relación con la calidad de
servicio del Instituto Nacional de Oftalmología 2015

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

AUTOR:

Br. César Enrique Castromonte Menacho

ASESOR:

Mgtr. Albarrán Gil, Jorge Luis

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Dra. Mildred Ledesma Cuadros

Secretaria

Dr. Jorge Díaz Dumont

Vocal

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a las personas que me apoyaron incondicionalmente mi querida madre, mi novia y mi hija que me motivaron para concluir con éxito este proyecto.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional adquirida.

A los profesores que formaron parte de la maestría, que transmitieron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante.

Agradezco al Mgtr. Albarrán y la Dra. Cadenillas, por su apoyo, recomendaciones y asesoramiento para concluir esta investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, César Enrique Castromonte Menacho, identificado con DNI N°09949005 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Relaciones Interpersonales y su relación con la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 15 Enero del 2016.

César Enrique Castromonte Menacho

DNI. N° 09949005

Presentación

En cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la Escuela de Post grado la investigación titulada:

“Relaciones Interpersonales y su relación con la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología, 2015”.

Conducente a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a las relaciones Interpersonales y su relación con la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología.

La investigación se inicia con la introducción donde se describe el problema de la investigación, los antecedentes de la investigación, fundamentación científica técnica de las variables, la justificación, la hipótesis que nos dan el punto de partida a esta investigación y los objetivos; en la segunda parte se denomina marco metodológico; la tercera parte describe los resultados de la investigación; en la cuarta parte se describe la discusión, en la quinta parte son las conclusiones, en la sexta parte las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los apéndices. El objetivo de la tesis es determinar la relación que existe entre las relaciones Interpersonales con la calidad de atención en el servicio del Instituto Nacional de Oftalmología.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica	23
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	42
1.5 Formulación del problema	43
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos	44
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Método	49
2.4. Tipo de estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Consideraciones éticas	59

III. Resultados	60
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias bibliográficas	80
Apéndices	86
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Instrumentos	
Apéndice C. Carta de presentación	
Apéndice D. Matriz de operacionalización	
Apéndice E. Validaciones	
Apéndice F. Base de datos	
Apéndice G. Artículo científico	
Apéndice H. Interpretación de correlación	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacional de la variable relaciones Interpersonales	48
Tabla 2.	Matriz de operacional de la variable calidad de servicio	49
Tabla 3.	Población de estudio	53
Tabla 4.	Validez del instrumento relaciones Interpersonales según expertos	56
Tabla 5.	Validez del instrumento calidad de servicio según expertos	56
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento relaciones Interpersonales	57
Tabla 7.	Confiabilidad del instrumento calidad de servicio	57
Tabla 8.	Distribución de frecuencia de la variable relaciones Interpersonales	61
Tabla 9.	Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación	62
Tabla 10.	Distribución de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo	63
Tabla 11.	Distribución de frecuencia de la dimensión liderazgo	64
Tabla 12.	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio	65
Tabla 13.	Distribución de frecuencia de la dimensión de elementos tangibles	66
Tabla 14.	Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	67
Tabla 15.	Correlación entre las variables relaciones Interpersonales y calidad de servicio	68
Tabla 16.	Correlación de dimensión comunicación y la variable calidad de servicio	69
Tabla 17.	Correlación de la dimensión trabajo en equipo y la variable calidad de servicio	70
Tabla 18.	Correlación de la dimensión liderazgo y la variable calidad de servicio	71

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Correlación de variables	52
Figura 2. Niveles de tendencia de la variable relaciones Interpersonales	61
Figura 3. Niveles de tendencia de la dimensión comunicación	62
Figura 4. Niveles de tendencia de la dimensión trabajo en equipo	63
Figura 5. Niveles de tendencia de la dimensión liderazgo	64
Figura 6. Niveles de tendencia de la variable calidad de atención	65
Figura 7. Niveles de tendencia de la dimensión elementos tangibles	66
Figura 8. Niveles de tendencia de la dimensión capacidad de respuesta	67

Resumen

A continuación presentamos una síntesis de la investigación “Relaciones Interpersonales y su relación con la Calidad de Servicio del Instituto Nacional de Oftalmología 2015”. Es de nivel explicativo, tipo cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional. La muestra estaba conformada por 61 funcionarios que laboran en el Instituto Nacional de Oftalmología durante el año 2015. La muestra fue obtenida mediante el muestreo no probabilístico. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Los resultados indican que tanto las relaciones Interpersonales y la calidad de servicio de del Instituto Nacional de Oftalmología durante el año 2015, los trabajador perciben en todos los casos un nivel medio y alto de relaciones interpersonales y la calidad de servicios, lo cual ha permitido obtener relaciones positivas o que es lo mismo: se ha determinado relación directa entre las dimensiones de la variable relaciones interpersonales con la variable calidad del servicio del Instituto Nacional de Oftalmología 2015; aunque en algunos casos se obtuvo una correlaciones más alta que en otras.

La prueba de hipótesis ha corroborado que existe relación directa, permitiendo además determinar que dichas relaciones son significativas, y resultando al Rho Spearman $r=0.653^{**}$ entre la relación interpersonales y calidad de servicio de atención en el Instituto Nacional de Oftalmología y la confiabilidad de las relaciones interpersonales, según los funcionarios que laboran en el INO, durante el año 2015.

Palabras clave: relaciones interpersonales, calidad de atención, satisfacción del usuario.

Abstract

Below we present a synthesis of the research "Interpersonal Relations and its relation with the Quality of Service of the National Institute of Ophthalmology 2015". It is of explicative level, quantitative type, and descriptive-correlational design. The sample consisted of 61 staff working at the National Institute of Ophthalmology during the year 2015. The sample was obtained through non-probabilistic sampling. The technique used was the survey and the questionnaire instrument.

The results indicate that both the interpersonal relationships and the quality of service of the National Institute of Ophthalmology during the year 2015, the workers perceive in all cases a medium and high level of interpersonal relations and the quality of services, which has allowed to obtain Positive relationships or that is the same: a direct relationship between the dimensions of the variable interpersonal relationships with the quality variable of the service of the National Institute of Ophthalmology 2015 has been determined; Although in some cases a higher correlation was obtained than in others.

The hypothesis test has corroborated that there is a direct relationship, allowing also to determine that these relationships are significant, and resulting to Rho Spearman $r = 0.653^{**}$ between the interpersonal relationship and quality of care service at the National Institute of Ophthalmology and the reliability of Interpersonal relationships, according to officials working at INO, during the year 2015.

Key words: interpersonal relations, quality of care, customer satisfaction.