



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo
en el Instituto Nacional de Oftalmología
“Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Figueroa Bojórquez Gloria Asunción

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
Secretario

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A

Carlos Manuel:

Por ese optimismo, que me impulso siempre a seguir adelante con mi maestría y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas.

A mis profesores, por las oportunas orientaciones en mi maestría.

A mis mejores Amigas Rosita y Lili.

A cada uno de mis compañeros del Aula 303, por compartir sus inquietudes, apoyo y muestras de afecto durante el tiempo que hemos permanecido juntos.

A mis compañeros de trabajo del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, que me apoyaron con mi Maestría en Gestión Pública.

Declaratoria de autoría

Yo, Gloria Asunción Figueroa Bojorquez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima -2016, presentada, en 115 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 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 este 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 de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, diciembre del 2016

Gloria Asunción Figueroa Bojorquez

DNI: 06934355

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016 en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas. En el capítulo VIII, nexos de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, quedo a su disposición.

La autora

Lista de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	22
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. Marco Metodológico	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variable	46
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de Estudio	49
2.5. Diseño	50
2.6 Población, Muestra y Muestreo	51
2.7 Técnicas de instrumento de recolección de datos	52
2.8 Métodos de Análisis de datos.	58
III. Resultados	61
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	84

VIII. Anexos	89
Anexo A: Artículo Científico	90
Anexo B: Matriz de Consistencia	102
Anexo C: Instrumento de la primera y segunda variable	105
Anexo D: Ficha Técnica de cada Instrumento	107
Anexo E: Certificado de Validación	109
Anexo F: Carta de Autorización de la Aplicación de los Instrumentos	111
Anexo G: Base de Datos de Ambas Variables	112

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	46
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	48
Tabla 3. Validez del cuestionario sobre Calidad de servicio	56
Tabla 4. Validez del cuestionario sobre Satisfacción del usuario	56
Tabla 5. Criterio de confiabilidad valores	57
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad	58
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad global	58
Tabla 8. Niveles de la Calidad de Servicio del Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	62
Tabla 9. Niveles de la fiabilidad Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	63
Tabla 10. Niveles de capacidad de respuesta Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	64
Tabla 11. Niveles de seguridad Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	65
Tabla 12. Niveles de empatía Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	66
Tabla 13. Niveles de empatía Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	67
Tabla 14. Niveles de satisfacción del usuario Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	68
Tabla 15. Niveles de rendimiento percibido Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	69
Tabla 16. Niveles de expectativas Instituto Nacional de Oftalmología – Breña, Lima, 2016.	70
Tabla 17. Correlaciones según Spearman de las variables la Calidad de Servicio y la satisfacción del Usuario Externo del INO, 2016.	71
Tabla 18. Correlaciones según Spearman de la dimensión Elementos Tangibles y satisfacción del usuario externo que acuden al Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016.	72

Tabla 19. Correlaciones según Spearman de la Fiabilidad y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016.	73
Tabla 20. Correlaciones según Spearman de la Capacidad de Respuesta y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016.	74
Tabla 21. Correlaciones según Spearman de la Seguridad y satisfacción del usuario en el INO, 2016.	75
Tabla 22. Correlaciones según Spearman de la Empatía y satisfacción del usuario en el INO, 2016.	76

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de calidad de servicio	62
Figura 2. Niveles de la fiabilidad	63
Figura 3. Niveles capacidad de respuesta	64
Figura 4. Niveles de seguridad	65
Figura 5. Niveles de empatía	66
Figura 6. Niveles de elementos tangibles	67
Figura 7. Niveles de satisfacción del usuario	68
Figura 8. Niveles de rendimiento percibido	69
Figura 9. Niveles de expectativa	70

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, en el “Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016.

Metodológicamente el estudio corresponde al tipo de investigación básica, nivel correlacionar; enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. La población fue de 217 usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016 la muestra fue de 80, y la técnica fue no probabilístico intencional. La técnica para la recolección de datos fue encuesta, y para la recolección de datos se utilizó cuestionarios de actitudes Likert para las dos variables estudiadas

El análisis de datos se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23.02 y la prueba de hipótesis se hizo mediante la correlación de Spearman.

Se llegó a la conclusión que la calidad de servicio tiene correlación directa y moderada ($Rho = 0.518$) y significativa ($p = 0.000 < 0,001$) con satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2016.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, rendimiento percibido, expectativas.

Abstract

The present research work has as general objective to determine the quality of service and the satisfaction of the external user, in the "National Institute of Ophthalmology" Dr. Francisco Contreras Campos "Lima, 2016.

Methodologically the study corresponds to the type of basic research, correlation level; Quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. The population was 217 external users of the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos "the sample was 80, and the technique was non-probabilistic intentional. The technique for data collection was survey, and data collection was used Likert attitudes questionnaires for the two variables studied

Data analysis was performed using the statistical package SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 23.02 and the hypothesis test was done using the Spearman correlation.

It was concluded that the quality of service has direct and moderate correlation ($Rho = 0.518$) and significant ($p = 0.000 < 0.001$) with satisfaction of the external user of the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos "Lima, 2016.

Key words: quality of service, user satisfaction, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible elements, perceived performance, expectations.