



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Compromiso institucional y satisfacción del usuario de
la Empresa Prestadora de Servicio
“E.P.S. Sedaloretto S.A.”, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Igor Hidalgo Farge

ASESOR

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

YURIMAGUAS - PERÚ

2015

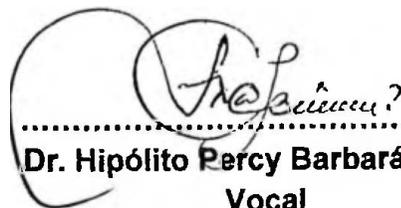
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Wilter Aro Fasanando
Presidente



.....
Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



.....
Dr. Hipólito Percy Barbarán Meza
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, a mi esposa y a mi querido hijo Bruno por darme las fuerzas para seguir superándome cada día.

IGOR

AGRADECIMIENTO

Expresar mi agradecimiento a la Universidad Privada Cesar Vallejo por acogernos en sus aulas, de igual manera a todos los catedráticos que impartieron sus conocimientos y experiencias.

Igor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Igor Hidalgo Farge, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 41814518 con la tesis titulada "Compromiso institucional y satisfacción del usuario de la Empresa Prestadora de Servicio "E.P.S. Sedaloretto S.A.", 2015".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 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), 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.

Yurimaguas, noviembre de 2015.



Br. Igor Hidalgo Farge
D.N.I. N° 41814518

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada "*Compromiso institucional y satisfacción del usuario de la Empresa Prestadora de Servicio "E.P.S. Sedaloreto S.A.", 2015*" con la finalidad de determinar el nivel de relación existente entre el compromiso institucional y la satisfacción del usuario de la Empresa Prestadora de Servicio "E.P.S. Sedaloreto S.A.", 2015", en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema.....	22
1.1.2. Problemas específicos	24
1.2. Hipótesis.....	24
1.2.1. Hipótesis general.....	24
1.2.2. Hipótesis específicas.....	24
1.3. Objetivos.....	25
1.3.1. Objetivo general	25
1.3.2. Objetivos específicos.....	25
II. MARCO METODOLÓGICO	26
2.1. Variables.....	26
2.2. Operacionalización de variable	26

2.3. Metodología	27
2.4. Tipo de estudio	27
2.5. Diseño	27
2.6. Población muestra y muestreo.....	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.8. Procedimiento de recolección de datos.....	29
2.9. Método de análisis de datos	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	46
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	47
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información	49
Anexo N° 03: Validación de experto	51

Índice de tablas

Tabla 1: Puntuaciones del compromiso organizacional de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	30
Tabla 2: Medidas descriptivas de las variables y sus dimensiones de los trabajadores y usuarios de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	31
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de la variable compromiso organizacional, correspondiente a los trabajadores de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	34
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	35
Tabla 6: Coeficiente de correlación de las variables y sus dimensiones de los trabajadores de la empresa prestadora de servicio E.P..S Sedaloreto S.A., 2015.....	37

Índice de gráficos

Gráfico 1: Medidas descriptivas obtenidas de los trabajadores y usuarios de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015	33
Gráfico 2: frecuencia y porcentaje de la variable compromiso organizacional, correspondiente a los trabajadores de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	35
Gráfico 3: Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario, correspondiente a los trabajadores de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	36
Gráfico 4: Variación de las puntuaciones del compromiso institucional y satisfacción del usuario de la empresa prestadora de servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.....	38

RESUMEN

En la Empresa Prestadora de Servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., se observó que en reiteradas ocasiones los trabajadores manifestaron actitudes negativas como la indiferencia por los problemas que ocurren dentro de su institución por la falta de identificación, a ello se suma la tardanza a su centro de labores y el desacato a los acuerdos tomados en las reuniones; es por ello que en la presente investigación se planteó como hipótesis general “Existe relación directa entre el compromiso institucional y la satisfacción del usuario de la Empresa Prestadora de Servicio E.P.S. Sedaloreto S.A., 2015.

Como objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el compromiso institucional y la satisfacción del usuario; además, se utilizó el diseño correlacional puesto que se determinó la relación entre las variables de estudio; para ello, la muestra estuvo constituida por 16 colaboradores de ambos sexos y 16 usuarios respectivamente de la Empresa en estudio; para determinar la muestra se aplicó el muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador. La recolección de información se realizó mediante una encuesta, la misma que fue validada por expertos en el tema de gestión; los datos obtenidos fueron procesados y analizados a través de frecuencias y porcentajes, haciendo uso de gráficos de barras y tortas para los porcentajes. La contrastación estadística se realizó usando el estadístico no paramétrico para encontrar la correlación a través del coeficiente de Pearson.

El resultado que se obtuvo demuestra el grado de correlación que hay entre el compromiso institucional y la satisfacción de los usuarios (0.1755) según el coeficiente de Pearson; es decir, existe un grado de correlación baja con dirección positiva, lo cual significa que las dimensiones Afectiva, Normativa y Calculada que conforman el compromiso institucional, inciden en la Satisfacción del usuario; es decir, si mejora el compromiso institucional entonces aumentará la satisfacción del usuario. Además, la correlación fue significativa en el nivel 0,01 con un examen estadístico bilateral; es decir, sí existe relación directa entre el compromiso institucional y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Compromiso institucional, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

In the Empresa Prestadora de Servicio E.P.S. Sedaloretto S.A., it was observed that repeatedly workers expressed negative attitudes and indifference to the problems that occur within their institution by the lack of identification, this delay adds to its center of work and disrespect the agreements reached at the meetings; that is why in this research was the general hypothesis "There is a direct relationship between the institutional commitment and user satisfaction of the Empresa Prestadora de Servicio E.P.S. Sedaloretto S.A., 2015.

Main objective was to establish the relationship between institutional commitment and customer satisfaction; In addition, the correlational design was used since the relationship between the study variables was determined; for this, the sample consisted of 16 employees of both sexes and 16 users respectively of the Company under study; to determine the sample non-probability convenience sampling was applied researcher. Data collection was conducted through a survey, the same that was validated by experts in the field of management; the data were processed and analyzed through frequencies and percentages, using bar charts and cakes for the percentages. Statistical testing was performed using the nonparametric statistical to find the correlation coefficient through Pearson.

The result obtained shows the degree of correlation between institutional commitment and satisfaction of users (0.1755) according to the Pearson coefficient; that is, there is a low degree of correlation with positive direction, which means that the dimensions Affective, Normative and calculated that make up the institutional commitment, affect user satisfaction; if it improves institutional commitment then it increases user satisfaction. Moreover, the correlation was significant at the 0.01 level with a bilateral statistical examination; that is, yes there is a direct relationship between the institutional commitment and satisfaction.

Keywords: Institutional commitment, satisfaction, user.