



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Compromiso institucional y satisfacción de los
usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de
Yurimaguas, 2016.”**

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

AUTOR:

Br. Juan Pablo Valera Saavedra

ASESOR:

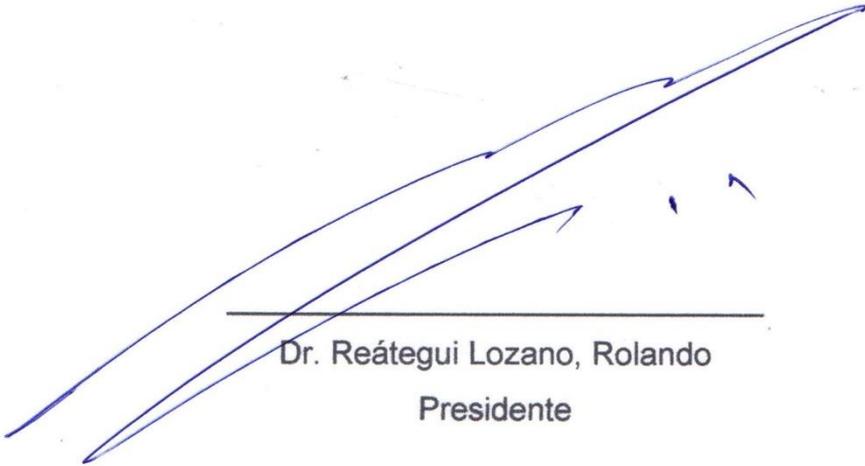
Mg. Alfonso Isuiza Pérez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración Del Talento Humano

YURIMAGUAS-PERÚ

2016



Dr. Reátegui Lozano, Rolando
Presidente



Mg. Sánchez Dávila, Keller
Secretario



Mg. Isuiza Pérez, Alfonso
Vocal

Dedicatoria

Posiblemente en estos momentos no entiendas aquellos momentos cuando no estoy en casa y tenía que dejarte por algunas horas, por motivos de trabajo y estudio, pero desde que supe que ibas a llegar a mi vida, me esfuerzo cada día para que te des cuenta lo importante que eres para mí.

Quizá el camino está lleno de obstáculos, pero eso no me va a detener, porque tú me das cada mañana con tu sonrisa y el brillo de tus hermosos ojos, la energía que necesito para cada día construirte un mundo mejor, en el cual cada segundo que estamos juntos, nos miramos fijamente y decimos lo mucho que nos amamos, hija mía esta obra te la dedico, porque eres mi motivo para seguir adelante siempre juntos.

Con mucho amor te dedico esta Tesis porque estoy seguro que te servirá como motivación para que sigas el mismo camino que yo, poniendo mucho esfuerzo en tus estudios y así puedas lograr todos tus objetivos profesionales

Juan Pablo.

Agradecimiento

Mi gratitud, es para mi gran familia, mis amados padres y hermanos, ya que, desde el primer momento de mis estudios, y a pesar de las adversidades, fueron quienes me apoyaron y enseñaron a nunca rendirme, enfrentar los problemas con mucha sabiduría y responsabilidad, inculcándome aquellos valores que cada día me conviertan en una mejor persona, con mucha humildad y poder así enseñar a mi futura generación lo heredado de ellos.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Juan Pablo Valera Saavedra**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Identificada con DNI N° 45531633, con la tesis titulada: **“Compromiso institucional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, Distrito de Yurimaguas, 2016”**

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. 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 falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya 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, 29 de octubre de 2016.



.....
Br. Juan Pablo Valera Saavedra

DNI N° 45531633

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, dejo a vuestra consideración la tesis titulada “**Compromiso institucional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, Distrito de Yurimaguas, 2016**”; investigación que tiene como finalidad establecer la relación entre el compromiso institucional y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.

El **primer capítulo** que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El **segundo capítulo** que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el **tercer capítulo** se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el **cuarto capítulo** que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el **capítulo cinco** se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el **capítulo seis** se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el **capítulo siete** contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los **anexos** que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública”; esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

El autor.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	26
II. METODOS.....	27
2.1. Diseño de investigación.....	27
2.2. Variables, operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	51

Anexo N° 01: Matriz de consistencia	52
Anexo N° 02 Encuesta a cerca del Compromiso Institucional	55
Anexo N° 03 Encuesta a cerca de la satisfacción de los usuarios.....	56
Anexo N° 03: Validación de expertos.....	58
Anexo N° 04: Constancia de aplicación de la investigación.....	64
Anexo N° 05 Nómina de encuestados en el Centro de Salud Aguamiro.....	65
Anexo N° 06 Consentimiento informado	66
Anexo N° 07: Fotografías.....	72

Índice de tablas

Tabla N° 01: Compromiso institucional en el Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	34
Tabla N° 02: Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	35
Tabla N° 03 Frecuencias y porcentajes concernientes al Compromiso institucional en el Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	36
Tabla N° 03 Medidas descriptivas de las dimensiones del Compromiso institucional en el Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	37
Tabla N° 06 Frecuencias y porcentajes concernientes a la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	48
Tabla N° 03 Medidas descriptivas de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	39
Tabla N° 06 Coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.....	40
Tabla N° 07 Contrastación de hipótesis.....	41

Índice de gráficos

Gráfico N° 01 Porcentajes encontrados sobre el Compromiso institucional en el Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	36
Gráfico N° 02 Puntajes y medias aritméticas concerniente a las dimensiones de la variable Compromiso institucional en el Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	37
Gráfico N° 03 Porcentajes encontrados sobre la Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	38
Gráfico N° 04 Puntajes y medias aritméticas concerniente a las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.	39
Gráfico N° 05 Correlación entre el compromiso institucional y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.....	40
Gráfico N° 06 Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.....	41

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso institucional y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016.

Por su finalidad corresponde a una investigación básica, por su medida es cuantitativa, por su objetivo es no experimental, además el tipo de diseño es el descriptivo correlacional.

Por su naturaleza, se tomó dos grupos muestrales, para la variable **Compromiso institucional** se trabajó con todos los trabajadores de la institución, que ascienden a 31 administrativos y asistenciales; y para la variable **Satisfacción del usuario** se tuvo en cuenta las atenciones del mes de agosto, utilizando la asignación proporcional al 6%, donde se obtuvo una muestra final de 31 usuarios, utilizando el muestreo probabilístico ya que todos los sujetos tuvieron las mismas posibilidades de ser elegidos.

Para la verificación de las hipótesis se utilizó medias descriptivas y el coeficiente de correlación de Pearson, que permitió establecer la relación entre las variables estudiadas.

Los resultados hallados favorecen al Centro de Salud Aguamiro del distrito de Yurimaguas, ya que se encontró un coeficiente de correlación de 0.4323 y una regla de decisión donde $T_c=2,54$ es mayor a la $T_t=1,70$ demostrando que existe relación significativa y directa entre el compromiso institucional y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aguamiro, distrito de Yurimaguas, 2016; es decir que cuanto mayor es el compromiso institucional a nivel afectivo, normativo y de continuidad, mayor será la satisfacción de los usuarios en cuanto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del establecimiento.

Palabras clave: *Compromiso institucional y satisfacción de los usuarios*

ABSTRACT

The thesis had as objective to establish the relationship between the institutional commitment and the satisfaction of users of the Health Center Aguamiro, district of Yurimaguas, 2016.

By its purpose corresponds to a basic research, by its measure is quantitative, for his objective is non-experimental, in addition to the type of design is the descriptive correlational study.

By its nature, it took two sample groups, for the variable institutional commitment worked with all workers of the institution, amounting to 31 administrative and care; and for the variable user satisfaction took account of the attentions of the month of August, using the proportional allocation to 6%, where it was obtained a final sample of 31 users, using the probability sampling because all subjects had the same chance of being elected.

For the verification of the hypothesis is used half descriptive and the Pearson correlation coefficient that allowed to establish the relationship between the variables studied.

The results found in favor of the Health Center Aguamiro in Yurimaguas District, already found a correlation coefficient of 0.4323 and a decision rule where $T_c=2.54$ is greater than the $TT=1.70$ demonstrating that there is significant relationship and direct between the institutional commitment and the satisfaction of users of the Health Center Aguamiro, district of Yurimaguas, 2016; that is to say that the greater the institutional commitment to the affective level, regulatory and continuity, the greater the satisfaction of users in terms of the reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects of the establishment.

Key words: *institutional commitment and the satisfaction of users*