



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

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

**"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA
GERENCIA DE PRESTACIONES SOCIALES DE ESSALUD,
DEL DISTRITO DE JESÚS MARÍA - 2013"**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

YUDMILA MERINO MEDINA

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LIMA – PERÚ

2013

JURADOS



MG. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA

Presidente



MG. CARLOS ARIAS CAYCHO

Secretario



DR. OSCAR SALAS QUINTOS

Vocal

“En tanto como sea posible el trabajo de cada persona debe reducirse a una sola función”

(Henry Fayol, 1949)

DEDICATORIA:

A Dios padre todopoderoso; por darme sabiduría y permitir culminar satisfactoriamente los estudios y poder así poner los conocimientos al servicio de los más necesitados. A mi señora madre; esperanza, quien tuvo la bendición de Dios para poder proporcionarme la vida. A mi esposo, por ayudarme incondicionalmente y a mi familia por estar conmigo siempre.

AGRADECIMIENTO:

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar y llegar a ser un profesional.

A los asesores de tesis, por sus conocimientos, su experiencia, y su motivación que han logrado en mí para que pueda terminar la presente investigación con éxito.

A mis profesores durante toda mi carrera, porque todos han aportado con un granito de arena en mi formación profesional.

A mis amigos y compañeros de trabajo; quienes de una u otra forma han contribuido y participado para alcanzar la meta trazada.

Y por último a mis jefes de trabajo, los cuales me han motivado durante mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, YUDMILA MERINO MEDINA con DNI N° 41250555, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de las Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional 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.

Lima, 28 de junio 2013

Yudmila Merino Medina

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante usted la tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en la calidad de prestación de servicio del área de la Gerencia de Prestaciones Sociales-EsSalud, del distrito de Jesús María-2013”, con la finalidad de identificar la influencia que existe entre el clima organizacional y la calidad de prestación de servicio, que permita que el personal de la Gerencia de Prestación de servicio, se sienta en un ambiente laboral idóneo para el desarrollo de sus objetivos personales y profesionales de él y de la institución, en 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.

Yudmila Merino Medina

INDICE

JURADOS.....	ii
FRASE.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
INDICE.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Marco teórico.....	2
1.1.1. Antecedentes de la investigación.....	2
1.1.2. Marco teórico (fundamentación científica).....	7
1.1.3. Marco conceptual.....	31
1.2. El problema de investigación.....	36
1.2.1. Determinación del problema.....	36
1.2.2. Formulación del problema de investigación.....	37
1.2.2.1. Problema general.....	37
1.2.2.2. Problemas específicos.....	37
1.2.3. Objetivos de la investigación.....	38
1.2.3.1. Objetivo general.....	38
1.2.3.2. Objetivos específicos.....	38
1.2.4. Justificación de la investigación.....	39
1.2.4.1. Justificación teórica.....	39
1.2.4.2. Justificación practica.....	39
1.2.4.3. Justificación metodológica.....	40
II. MARCO METODOLÓGICO.....	41
2.1 Hipótesis.....	41
2.2 Variables.....	42

2.2.1 Definición conceptual de la variable.....	42
2.2.2 Definición Operacional de las variables.....	42
2.3. Metodología.....	43
2.4. Tipos de estudio.....	43
2.5. Diseño.....	43
2.6. Población, muestra y muestreo.....	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
2.8. Métodos de análisis de datos.....	45
III. RESULTADOS.....	46
3.1 Análisis de la fiabilidad del instrumento.....	46
3.2 Análisis descriptivo de Hipótesis.....	47
3.3 Análisis descriptivo de las variables.....	54
3.4 Análisis extras: por sexo, edad y tipo de contrato.....	59
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
VII. ANEXOS.....	66
- Matriz de consistencia	
- Operacional de las variables	
- Organigrama de la Gerencia Investigada	
- Formato de Validación de Encuestas Variable 1 y 2	
- Informe de Opinión de Expertos de Instrumento de Investigación	
- Documento que sustenta la encuesta del área investigada	

RESUMEN

ESSALUD, a través del Sistema Nacional de Prestaciones Sociales, interviene en segmentos de población vulnerable de nuestra sociedad, brindándoles el soporte necesario para mantenerlos en actividad, valorizando sus habilidades y posicionando su cuidado como esencia de prestación. Para ESSALUD, esto representa una tarea de prevención de la salud que determina finalmente una mejor calidad de vida y evita la saturación de las Unidades de Emergencia en sus Centros Hospitalarios.

Al integrarme al equipo de la Gerencia de Prestaciones Sociales de la Gerencia Central de Prestaciones Económicas y Sociales-EsSalud, no solo he hallado competencia y gran experticia, sino que he aprendido a valorar la trascendencia de la calidad humana que se ha depositado en cada visión: histórica, técnica, espiritual, análisis económico, creativa, que hicieron posible la construcción de un modelo de prestaciones sociales líder en la región y que ha sabido redescubrir nuevas estrategias que han permitido mejorar la inserción de grupos vulnerables; como son las personas adultas mayores y personas con discapacidad.

El objetivo de la presente investigación es identificar la influencia que existe entre el clima organizacional y la calidad de prestación de servicio, factor que permita adoptar las mejores estrategias para que el personal de la Gerencia de Prestaciones Sociales, se sienta en un ambiente laboral idóneo para el desarrollo de sus objetivos profesionales, personales e institucionales, con el fin ulterior de conocer y aportar sus mejores competencias en el funcionamiento interno de la organización.

El recurso humano a nivel nacional es de 266 y la población del cual es el objeto de estudio son de 80 trabajadores que laboran en la Gerencia de la

Sede Central, y se halla una muestra de 79 trabajadores que representa el 99% de personal del área de la Gerencia de Prestaciones Sociales.

La metodología adoptada para el levantamiento de la información a investigar, fue a base de encuestas bajo un cuestionario de preguntas, para ambas variables; las mismas que fueron aprobadas por el juicio de expertos de la UCV.

Posteriormente, y luego del procesamiento de la información bajo el entorno del software estadístico SPSS en su versión 19, y para una mejor presentación; se utilizó el MS Excel. Para realizar la estadística, los resultados fueron expuestos bajo los índices positivo, promedio y negativo, llegando a la conclusión de que el clima organizacional ejerce influencia en la calidad de prestación de servicio del área de la Gerencia de Prestaciones sociales del Seguro Social de Salud de Jesús María.

Cada organización cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional en el ambiente interno de la organización, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de cualquier organización

ABSTRAC

ESSALUD, through the National System of Social Benefits, intervenes in segments of the population vulnerable of our society, providing the support necessary to keep the activity, while respecting their skills and by positioning your care as the essence of provision. For ESSALUD, this represents a task for the prevention of health finally determines a better quality of life and prevents saturation of the Emergency Unit at their hospital centers.

The shape and integrating the management team of social benefits of the Central Management of economic benefits and Socials Health, Not only have I found great competence and expertise, but I have learned to appreciate the significance of the human quality that has been deposited in each vision: historical, technical, spiritual, economic analysis, creative, which made possible the construction and reconstruction of the regular social benefits, performance leader in the region and has managed to rediscover new strategies that have improved the inclusion of vulnerable groups such as older people and people with disabilities.

The objective of this research is to identify the influence that exists between the organizational climate in the quality of service delivery, which would allow the staff of the Management of Social Benefits, sits in an ideal working environment for the development of their personal and professional goals of the and of the institution, in order to learn about the inner workings of the organization.

The human resource at the national level is 266 and the population under study is 80 workers of which is a sample of 79 workers who represents 99%

of the personnel working in the Headquarters of the area of the Management of Social Benefits.

The manner in which they were collected to investigate the information was based on surveys under a questionnaire of questions, for both variables the same that were approved by the judgment of experts of the UCV.

Later, and then the processing of the information under the environment of the SPSS statistical software in its version 19, and for a better presentation; used the MS Excel. To make the statistics, the results were exposed under the positive indices, average, and negative, coming to the conclusion that the organizational climate exerts influence on the quality of the service delivery area of the Management of Social Security Benefits of Social Health Insurance of Jesús María.

Each of the organizations has its own characteristics and properties sometimes unique and exclusive, and how it expresses the organizational climate, in the internal environment of the organizations, affects the behavior of the individual worker and therefore in the productivity of the organization, the unit of any organization.