



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Dirección Estratégica y Responsabilidad Social en la Red  
Asistencial Ayacucho de Essalud 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Mg.CD. Pacotaype Landeo, Yuni Frieda

**ASESOR:**

Dr. CPC Reyes Alva, William Armando

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**TRUJILLO - PERÚ**

**2019**

## Página Del Jurado



Como muestra de gratitud por todo el apoyo recibido, dedico con mucho amor y cariño este trabajo de mi investigación a mi esposo William.

Yuni.

## **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad de lograr cumplir nuestras aspiraciones profesionales.

A la Universidad César Vallejo, por la seriedad y el formalismo demostrado en la organización del Programa de Doctorado en Gestión Pública.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por compartir su vasta experiencia, la misma que ha permitido consolidar nuestro perfil profesional.

Al Dr. CPC Reyes Alva, William Armando, asesor del trabajo de investigación, por su paciencia y profesionalismo entregado en las actividades de asesoramiento del trabajo de investigación.

Al personal directivo, asistencial y administrativo que labora en la Red Asistencial Ayacucho de Essalud, por habernos brindado las facilidades en la realización del trabajo de investigación.

La autora

## Declaratoria de Autenticidad

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Dirección Estratégica y Responsabilidad Social en la Red Asistencial Ayacucho de Essalud 2019”; con la finalidad de analizar de qué manera la dirección estratégica permite efectivizar la responsabilidad social en la Red Asistencial Ayacucho de ESSALUD en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## 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. Realidad problemática.....	16
1.2. Trabajos previos.....	22
1.2.1. En el ámbito internacional.....	22
1.2.2. En el ámbito nacional.....	27
1.2.3. En el ámbito local.....	31
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	33
1.3.1. Conceptos básicos.....	33
1.3.1.1. Efectividad de la dirección estratégica.....	33
1.3.1.2. Protocolos de atención.....	33
1.3.1.3. Capacitación del personal.....	34
1.3.1.4. Obligaciones contractuales de las organizaciones.....	34
1.3.1.5. Compromiso social de las instituciones.....	34
1.3.2. Teorías.....	35
1.3.2.1. Teoría basada en el conocimiento.....	35
1.3.2.2. Teoría de las organizaciones estratégicas.....	37

1.3.2.3.	Teoría de las competencias organizacionales.....	37
1.3.2.4.	Teoría del compromiso social.....	38
1.3.2.5.	Teoría del desarrollo social.....	38
1.3.2.6.	Teoría de la calidad de vida.....	39
1.3.2.7.	Teoría de la calidad del servicio.....	40
1.3.3.	Marco conceptual.....	41
1.3.3.1.	Dirección estratégica.....	41
1.3.3.1.1.	Capacidad directiva.....	43
1.3.3.1.2.	Capacidad gerencial.....	44
1.3.3.1.3.	Liderazgo directivo.....	45
1.3.3.2.	Responsabilidad social.....	46
1.3.4.	Marco filosófico.....	48
1.3.4.1.	El humanismo y el desarrollo humano.....	48
1.3.4.2.	Materialismo dialéctico.....	50
1.4.	Formulación del problema.....	51
1.5.	Justificación del estudio.....	52
1.5.1.	Conveniencia.....	52
1.5.2.	Relevancia social.....	52
1.5.3.	Implicancias prácticas.....	53
1.5.4.	Valor teórico.....	53
1.5.5.	Utilidad metodológica.....	53
1.6.	Hipótesis.....	54
1.7.	Objetivos.....	55
II.	MÉTODO.....	57
2.1.	Diseño de investigación.....	57
2.2.	Variables, operacionalización.....	59

PREGUNTAS.....	61
OBJETIVOS.....	61
2.1. Población y muestra.....	62
2.1.1. Población.....	62
2.1.2. Muestra.....	63
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .	63
2.2.1. Técnicas.....	63
2.2.2. Instrumentos.....	64
2.2.3. Validez.....	64
2.2.4. Confiabilidad.....	65
2.3. Métodos de análisis de datos.....	65
2.4. Aspectos éticos.....	65
II. RESULTADOS.....	67
3.1. A nivel cuantitativo.....	67
3.1.1. A nivel descriptivo.....	67
3.1.2. A nivel inferencial.....	69
3.1.2.1. Comprobación de las hipótesis:.....	69
3.2. Análisis Cualitativo.....	73
DISCUSIÓN.....	81
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	93
PROPUESTA.....	94
REFERENCIAS.....	99

## ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Anexo N° 02: Matriz de Triangulación

Anexo N° 03: Instrumentos

Anexo N° 04: Base de Datos

Anexo N° 05: Cartas de Autorización

Anexo N° 06: Galería Fotográfica



## RESUMEN

El servicio que brinda la Red Asistencial de Essalud en la ciudad de Ayacucho depende de la capacidad de sus directivos respecto al modelo de dirección estratégica que se implementa, la misma que condiciona la exigencia normativa del cumplimiento de la responsabilidad social que toda empresa debe garantizar para beneficiar a sus usuarios, en ese sentido el presente estudio consideró como objetivo general analizar de qué manera la dirección estratégica permite efectivizar la responsabilidad social en la Red Asistencial Ayacucho de ESSALUD en el año 2019.

El enfoque de investigación utilizado corresponde al mixto en la medida que se consideró presentar información cuantitativa y cualitativa respecto al tratamiento de los datos. El diseño de investigación utilizado, para el caso cuantitativo fue el descriptivo correlacional, mientras que para la parte cualitativa se ha utilizado técnicas narrativas que implican la categorización y teorización de la información. La muestra elegida considera a 60 unidades de estudio, mientras que los instrumentos de recolección utilizados fueron el cuestionario y la entrevista. El procesamiento de la información consideró la elaboración de tablas estadísticas y organizadores del conocimiento.

Los resultados registran que el 50,0% de los encuestados considera que la dirección estratégica que se implementa en el área de estudio es buena, lo que condiciona de sobre manera el cumplimiento de la responsabilidad social que tiene la empresa con sus beneficiarios. Las conclusiones afirman que existe relación directa fuerte entre las dos variables de estudio, en la medida que el valor de  $Rho=0.668$ , mientras que el  $p\_valor=000 < \alpha=0.05$ , por lo que se ha aceptado la hipótesis alterna se ha rechazado la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Dirección estratégica, responsabilidad social y Servicio preventivo y recuperativo

## **ABSTRACT**

The service provided by the Essalud Healthcare Network in the city of Ayacucho depends on the capacity of its managers with respect to the strategic management model that is implemented, which determines the regulatory requirement of compliance with the social responsibility that every company must guarantee to benefit its users, in this sense the present study considered as a general objective to analyze how the strategic direction allows to realize social responsibility in the Ayacucho Assistance Network of ESSALUD in the year 2019.

The research approach used corresponds to the mixed one in the measure that it was considered to present quantitative and qualitative information regarding the treatment of the data. The research design used, for the quantitative case, was the correlational descriptive, while for the qualitative part, narrative techniques have been used that involve the categorization and theorization of information. The sample chosen considers 60 units of study, while the collection instruments used were the questionnaire and the interview.

The information processing considered the development of statistical tables and knowledge organizers. The results record that 50% of the respondents consider that the strategic direction that is implemented in the study area is regular, which determines in a way the fulfillment of the company's social responsibility with its beneficiaries. The conclusions state that there is a strong direct relationship between the two study variables, to the extent that the value of  $Rho = 0.668$ , while the  $p\_value = 0.000 < \alpha = 0.05$ , so that the alternative hypothesis has been accepted, the null hypothesis.

### **Key words:**

Strategic management, social responsibility.