



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROCESO DE PAGO DE  
SUBSIDIOS EN LA UNIDAD DE PRESTACIONES ECONÓMICAS  
Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS  
APORTADORAS DE LA RED ASISTENCIAL DE LA  
LIBERTAD - ESSALIJ, AÑO 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

ABANTO RODRÍGUEZ DAYANA STEFANY

ASESORA:

Dra. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRUJILLO - PERÚ

2014

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

Presidente

---

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol

Secretario

---

Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón

Vocal

## DEDICATORIA

A Ana y Carlos por su amor y apoyo incondicional.

A César, Carlos y Valentina.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por las oportunidades que nos ofrece en nuestro cada día y que cada una de ellas es porque la podemos lograr.

A Ana por su amor y apoyo en cada etapa de mi vida.

A Carlos por su apoyo incondicional y por hacer que logre este objetivo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Dayana Stefany Abanto Rodríguez; con DNI N° 47437315, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la 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 César Vallejo.

Trujillo, diciembre del 2014

  
DAYANA STEFANY ABANTO RODRÍGUEZ  
ONI. N247437315

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROCESO DE PAGO DE SUBSIDIOS EN LA UNIDAD DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS APORTADORAS DE LA RED ASISTENCIAL DE LA LIBERTAD— ESSALUD, AÑO 2014; con la finalidad de: Determinar la incidencia del desempeño laboral en el proceso de Pago de Subsidios en la Unidad de Prestaciones Económicas en la satisfacción de las empresas aportaderas de la Red Asistencial de La Libertad – EsSalud, año 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

LA AUTORA

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	11
DEDICATORIA.....	111
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
INDICE.....	VII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Problema .....	30
1.2. Objetivos .....	32
11. MARCO METODOLÓGICO .....	34
2.1. Hipótesis.....	34
2.2. Variables.....	34
2.3. Operacionalización de Variables .....	34
2.4. Metodología .....	36
2.5. Tipo de Estudio .....	36
2.6. Diseño .....	37
2.7. Población, Muestra y Muestreo .....	37
2.7.1. Población .....	37
2.7.2. Muestra .....	37
2.7.3. Muestreo .....	38
2.8. Técnica E Instrumento De Recolección De Datos .....	38
2.9. Métodos De Análisis De Datos .....	39
111. RESULTADOS .....	41
3.1. Generalidades.....	41
3.2. El Desempeño Laboral En El Proceso De Pago De Subsidios En La UPE - RALL, Año 2014 ....	47

3.3.	Nivel De Satisfacción De las Empresas Apartadoras De La Red Asistencial De La Libertad Con Relación A La Atención Recibida En La UPE – RALL.....	57
3.4.	Determinar la incidencia del desempeño laboral en el proceso de pago de subsidios en la Unidad De Prestaciones Económicas en la satisfacción de las empresas apartadoras de la Red Asistencial De La Libertad – ESSALUD, año 2014.....	69
3.5.	Contrastación De Hipótesis.....	70
3.6.	Estrategias que mejoren el desempeño laboral en el proceso de pago de subsidios de la Unidad De Prestaciones Económicas De La Red Asistencial De La Libertad y aumentar la satisfacción de las empresas aportadoras.....	71
IV.	DISCUSIÓN.....	80
V.	CONCLUSIONES.....	84
VI.	RECOMENDACIONES.....	86
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
VIII.	ANEXOS.....	91



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con el fin de establecer cuál es la incidencia del desempeño laboral en el proceso de pago de subsidios en la Unidad de Prestaciones Económicas en la satisfacción de las empresas portadoras de la Red Asistencial de La Libertad - EsSalud, investigación descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. Contamos con los trabajadores de la Unidad de Prestaciones Económicas y 43 empresas apartadoras de la Red Asistencial de La Libertad, aplicando una Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral propia de la institución y un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las empresas apartadoras. Concluyendo que el nivel de desempeño laboral es bajo con un 60% del total, así mismo el nivel de satisfacción de las empresas apartadoras es bajo ya que considera el 47% del total. Al aplicar la regresión lineal, en la que  $r = 0,81$  por lo cual se afirma que las variables tienen una correlación positiva.

Palabras clave: Apartadoras, Desempeño, Empresas, Laboral y Satisfacción.

## ABSTRACT

This research work has been developed in order to establish what is the incidence of the job performance in the payment process of subsidies in Economics Benefit's Unit in the companies' satisfaction beneficiaries of The Freedom's Net Asistencial La Libertad – EsSalud, for which it was considered descriptive no experimental design - cross. We consider with workpeople's sign of the Unit of Economics Benefits and 43 companies of The Freedom's Net Asistencial La Libertad, applying a form of validation to measure job performance of workers and a questionnaire to measure the satisfaction level of the companies. It was obtained that the labor- performance level is low, also with that companies' satisfaction beneficiaries' level is low. Applying the linear regression was obtained that the two variables are related, therefore the job performance in the payment process of subsidies in Economics Benefit's Unit incidences the companies' satisfaction beneficiaries of The Freedom's Net Asistencial La Libertad – EsSalud, in which  $r = 0.81$  which states that the variables are positively correlated.

Keywords: Beneficiaries, Companies', Job, Performance and Satisfaction