



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Estilos gerenciales y Toma de decisiones en la Oficina de Apoyo y Seguimiento, Sede Central, EsSalud, Jesús María, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Santibañez Sanchez, Ana Cecilia

ASESOR:

Dr. Teodoro Carranza Estela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del Jurado



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'N' followed by 'Janampa Acuña', written over a horizontal line.

Dr. Nerio Janampa Acuña
Presidente



A handwritten signature in blue ink, appearing as a large, stylized 'M' followed by 'Candia Menor', written over a horizontal line.

Mg. Marco Antonio Candia Menor
Secretario



A handwritten signature in blue ink, appearing as 'Suasnabar Ugarte', written over a horizontal line.

Mg. Federico Alfredo Suasnabar
Ugarte
Vocal

Dedicatoria

A Dios porque me dió la vida y la salud para cumplir los objetivos y por ser la fuerza espiritual en todo momento.

A mis padres, por ser quienes en todo momento me brindaron su apoyo, su amor, su dedicación y me incentivaron a seguir adelante y hacer frente a las adversidades de la vida.

A mis hermanas, quienes con su ejemplo y profesionalismo hicieron que continúe y termine mis estudios.

A mi esposo, que, con su apoyo, su amor y su constante empeño hicieron realidad mi deseo de seguir avanzando y concluir con éxito mis estudios.

Agradecimiento

A Dios, por darme salud para culminar estos años de estudio.

A mis queridos padres, por todo el apoyo a lo largo de este camino duro y terminar con éxito mis estudios.

A mis hermanas, porque estuvieron en todo momento apoyando mi esfuerzo.

A mi esposo, que con su empeño y dedicación conseguimos terminar con éxito nuestros estudios.

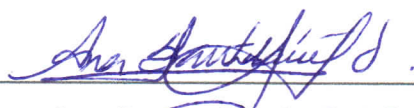
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ana Cecilia Santibañez Sanchez, con DNI N° 07623001, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, 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 presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Jesús María, 26 de junio de 2017



Ana Cecilia Santibañez Sanchez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estilos gerenciales y Toma de decisiones en la Oficina de Apoyo y Seguimiento, Sede Central, EsSalud, Jesús María, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Página del Jurado | I |
| Dedicatoria | II |
| Agradecimiento | III |
| Declaratoria de autenticidad | IV |
| Presentación | V |
| Índice | |
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1 Realidad problemática | 4 |
| 1.2 Trabajos previos | 9 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 16 |
| 1.4 Formulación al problema | 27 |
| 1.5 Justificación del estudio | 27 |
| 1.6 Hipótesis | 29 |
| 1.7 Objetivo | 30 |
| II. MÉTODO | 31 |
| 2.1 Tipo de investigación | 32 |
| 2.2 Diseño de investigación | 32 |
| 2.3 Variables, operacionalización | 33 |
| Variable 1: Estilos gerenciales | |
| Variable 2: Toma de decisiones | |
| 2.4 Población y muestra | 34 |
| 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | |
| validez y confiabilidad | 35 |
| 2.5.1. Recolección de datos | 35 |
| 2.5.2. Validez | 35 |
| 2.5.3 Confiabilidad | 36 |

| | | |
|--------------|------------------------------|-----------|
| 2.6 | Métodos de análisis de datos | 36 |
| 2.7 | Aspectos éticos | 37 |
| III. | RESULTADOS | 38 |
| | Alfa de Cronbach | 39 |
| | Hipótesis general | 40 |
| | Hipótesis específica | |
| | Hipótesis específica N° 1 | 41 |
| | Hipótesis específica N° 2 | 42 |
| | Hipótesis específica N° 3 | 43 |
| IV. | DISCUSIÓN | 44 |
| V. | CONCLUSIONES | 48 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 50 |
| VII. | REFERENCIAS | 52 |
| VIII. | ANEXOS | 56 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable | 33 |
| Tabla 2 | Población y muestra | 34 |
| Tabla 3 | Coeficiente de validación de instrumento | 35 |
| Tabla 4 | Criterio de confiabilidad | 36 |
| Tabla 5 | Alfa de Cronbach V1 estilos gerenciales | 39 |
| Tabla 6 | Alfa de Cronbach V2 toma de decisiones | 39 |
| Tabla 7 | Prueba de hipótesis general V1 estilos gerenciales | 40 |
| Tabla 8 | Prueba de hipótesis general V2 toma de decisiones | 40 |
| Tabla 9 | Prueba de hipótesis específica 1 | 41 |
| Tabla 10 | Prueba de hipótesis específica 2 | 42 |
| Tabla 11 | Prueba de hipótesis específica 3 | 43 |
| Tabla 12 | P1. El estilo gerencial del jefe de área tiene como principio cumplir las tareas aunque genere esfuerzo mayor | 69 |
| Tabla 13 | P2. El jefe organiza las tareas en el respeto de las habilidades técnicas-profesionales de los colaboradores del área | 70 |
| Tabla 14 | P3. El jefe se involucra en la ejecución de tareas | 71 |
| Tabla 15 | P4. La gerencia toma decisiones acertadamente pues organiza y distribuye la operatividad de las tareas oportunamente a los subordinados | 72 |
| Tabla 16 | P5. Las decisiones tomadas en el área, se ejecutan sin postergación y con resultados | 73 |
| Tabla 17 | P6. Los gerentes medios dirigen sus acciones en función a las debilidades identificadas en los colaboradores de menor mando | 74 |
| Tabla 18 | P7. Para equilibrar la calidad del servicio de las áreas se dota de insumo y recursos humanos sin distinción | 75 |
| Tabla 19 | P8. La capacidad que tiene las jefaturas permite atender problemas sin postergación | 76 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 20 | P9. Las decisiones tomadas por los gerentes son operativas pues reflejan su conocimiento y sus competencias | 77 |
| Tabla 21 | P10. Los administradores dotan de insumos-materiales y recursos humanos suficiente para la operatividad de la organización | 78 |
| Tabla 22 | P11. La toma de decisiones que ejecutan los administradores es acertada, les permite planificar, ejecutar y controlar las acciones | 79 |
| Tabla 23 | P12. La forma de organizar el material según las necesidades en los administradores, es pertinente | 80 |
| Tabla 24 | P13. Las operaciones que diseña el administrador son idóneas | 81 |
| Tabla 25 | P14. Los administradores dirigen parte del equipo encargado de los procesos de selección: actúan con confiabilidad, objetividad y responsabilidad | 82 |
| Tabla 26 | P15. Si un gerente de línea evidencia debilidades en el Monitoreo de los colaboradores que le compete, es sancionado | 83 |
| Tabla 27 | P16. Quien representa la gerencia goza de un cargo de confianza meritorio pues dirige con proactividad | 84 |
| Tabla 28 | P17. Quien representa la gerencia central ejecuta actividades con responsabilidad comprobada | 85 |
| Tabla 29 | P18. La planificación de acciones-tareas es efectiva: la gerencia recoge las recomendaciones de los jefes de mando menor | 86 |
| Tabla 30 | P19. El gerente tiene una agenda organizada que le permite jerarquizar la atención a las necesidades de las jefaturas | 87 |
| Tabla 31 | P20. El gerente controla el funcionamiento operativo de las áreas y reuniones en consenso para validad indicadores | 88 |
| Tabla 32 | P21. El gerente supervisa el funcionamiento de las áreas en coordinación con las jefaturas directamente involucradas | 89 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 33 | P22. Las decisiones tomadas son acertadas, por su carácter operativa: las gerencias tienen conocimiento de los procesos | 90 |
| Tabla 34 | P23. El conocimiento adquirido por la jefatura, es por su experiencia laboral: se respeta la promoción interna | 91 |
| Tabla 35 | P24. Los gerentes que resultaron por convocatoria, toman decisiones con mayor acierto por sus conocimientos profesionales | 92 |
| Tabla 36 | P25. Los gerentes reconocen que los colaboradores o subordinados son los ideales: confían en su personal en la toma de decisiones | 93 |
| Tabla 37 | P26. Cuando un gerente, ve renovado su equipo, construye el clima laboral antes de dar autonomía en los procesos | 94 |
| Tabla 38 | P27. Si un gerente identifica las debilidades en un subordinado construye alianza estratégica para la mejora de sus procesos y la toma de decisiones | 95 |
| Tabla 39 | P28. Las alternativas que se presentan como posibles soluciones son creíbles y objetivas, pues resulta de consensos sin discriminación de mandos | 96 |
| Tabla 40 | P29. Las jefaturas se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre situaciones laborales y del servicio brindado | 97 |
| Tabla 41 | P30. Las amenazas o riesgos del servicio brindado se previenen porque los gerentes sistematizan incidentes o problemas anteriores | 98 |
| Tabla 42 | P31. Si un jefe tiene conocimiento limitado en coherencia con los procesos del área es rotado, pues genera y amenazas | 99 |
| Tabla 43 | P32. Los gerentes tienen conocimiento del reglamento interno de la institución, pues participaron en su elaboración | 100 |
| Tabla 44 | P33. Las alternativas que tiene el gerente para encaminar la jefatura y solucionar los impases que se presentan en la organización, son acertadas | 101 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabla 45 | P34. Los gerentes generan alternativas de solución en los conflictos laborales, dan seguimiento al fortalecimiento de las relaciones humanas | 102 |
| Tabla 46 | P35. Las decisiones tomadas por los diferentes gerentes garantizan la continuidad de los procedimientos: las soluciones son acertadas | 103 |
| Tabla 47 | P36. Si un colaborador que forma parte del área, sin cargo jerárquico alguno, propone soluciones, éstas son presentadas a la gerencia central | 104 |
| Tabla 48 | P37. Si el desconocimiento de un jefe se evidencia en la cantidad de los procedimientos: la gerencia convoca a reuniones para el análisis del problema | 105 |
| Tabla 49 | P38. Los colaboradores que no tienen cargo jerárquico poseen mayor conocimiento que los jefes | 106 |
| Tabla 50 | P39. Cuando la gerencia central convoca a reunión de jefes, se genera incertidumbre: los jefes dudan de su habilidades y temen | 107 |
| Tabla 51 | P40. Las incertidumbres en la gerencia se presentan cuando hay cambio de gobierno pues temen ser removidos | 108 |
| Tabla 52 | P41. Las áreas afectan su operatividad pues ante una situación que limita los procesos no generan reingeniería: ejecutan más de lo mismo. | 109 |
| Tabla 53 | P42. Las pocas alternativas de solución que proponen las jefaturas son porque se tiene que cumplir con procedimientos normados aunque resulten poco efectivos | 110 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|----------|--------------------------------|-----|
| Anexo 1: | Matriz de consistencia | 57 |
| Anexo 2: | Instrumento de investigación | 58 |
| Anexo 3: | Tabla de especificaciones | 61 |
| Anexo 4: | Reporte de similitud | 62 |
| Anexo 5: | Estadística datos por pregunta | 69 |
| Anexo 6: | Juicio de expertos | 111 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Estilos gerenciales y Toma de decisiones en la Oficina de Apoyo y Seguimiento, Sede Central, EsSalud, Jesús María, 2016. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, diseño no experimental, tuvo una población y muestra de 15 trabajadores, fue medido a través de la encuesta. Se aplicó a dos variables, la variable 1: Estilos gerenciales de James Stoner, Edward Freeman y Daniel Gilbert, sostuvieron la necesidad de evaluar a los gerentes de primera línea, gerentes medios, alta gerencia, gerentes funcionales y gerentes generales y la variable 2: Toma de decisiones de Cesar A. Bernal y Hernán D. Sierra, sostuvieron la necesidad de evaluar la condición de certeza, condición de riesgo y condición de incertidumbre. Concluyendo que se identificó que existe relación entre Estilos gerenciales y Toma de decisiones en la Oficina de Apoyo y Seguimiento, Sede Central, EsSalud, Jesús María, 2016, lo cual se evidencia con una correlación de 0,979 y con un valor de Alpha de Cronbach de 0.930 para la variable 1 y 0,869 para la variable 2.

Palabras claves: Estilos gerenciales, toma de decisiones, organizar, controlar, dirigir y planificar.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Management styles and decision making in the Office of Support and Monitoring, Headquarters, EsSalud, Jesús María, 2016. The type of research was descriptive-correlational, non-experimental design, had a population and sample of 15 workers, was measured through the survey. It was applied to two variables, variable 1: Management styles of James Stoner, Edward Freeman and Daniel Gilbert, supported the need to evaluate first line managers, middle managers, senior management, functional managers and general managers and variable 2: Decision making by Cesar A. Bernal and Hernán D. Sierra, supported the need to evaluate the condition of certainty, risk condition and condition of uncertainty. Concluding that it was identified that there is a relationship between managerial styles and decision making in the Office of Support and Follow-up, Headquarters, EsSalud, Jesús María, 2016, which is evidenced by a correlation of 0.979 and with a value of Cronbach's Alpha of 0.930 for variable 1 and 0.869 for variable 2.

Keywords: Management styles, decision making, organizing, controlling, directing and planning.