



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El desempeño laboral y la gestión de los profesionales  
administrativos del Programa Nacional Sistema de  
Atención Móvil de Urgencia en el Año 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Sueldo Cáceres César Giovanni

Br. León Jiménez Wilfredo Antonio

**ASESOR:**

Dr. Guillén Valle Oscar Rafael

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**Perú - 2014**

## **Página del jurado**

---

Dra. Paula Viviana Liza Dubois  
**Presidenta**

---

Dra. Miriam Napaico Arteaga  
**Secretaria**

---

Mg. Nolberto Arnildo Leyva Aguilar  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a nuestras familias que son la fuerza para proseguir mejorando en la vida.

## **Agradecimiento**

A mis profesores y en especial al Dr. Cesar Acuña Peralta por apoyar a los profesionales de las Instituciones Públicas en su desarrollo académico.

## Declaración jurada

Yo, César Giovanni Sueldo Cáceres, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09763286 con la tesis titulada “el desempeño laboral y la gestión de los profesionales administrativos del Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia en el Año 2013”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con el Sr. Wilfredo Antonio León Jiménez)
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 autoplagiada; 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha 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.

Lima, de setiembre de 2015

---

César Giovanni Sueldo Cáceres  
DNI 09763286

## Declaración jurada

Yo, Wilfredo Antonio León Jiménez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08583633 con la tesis titulada “El desempeño laboral y la gestión de los profesionales administrativos del Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia en el Año 2013”; declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con el Sr. César Giovanni Sueldo Cáceres)
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 autoplagiada; 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha 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.

Lima, de setiembre de 2015

---

Wilfredo Antonio León Jiménez  
DNI 08583633

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo:

Presentamos la tesis titulada: El desempeño laboral y la gestión de los profesionales administrativos del Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia en el Año 2013, con la finalidad de determinar la relación entre el desempeño laboral y la gestión de los profesionales administrativos del Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia en el Año 2013.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Estamos convencidos que el resultado de la investigación implementa y fortalece la gestión de este sector más sensible con el ciudadano como es el de salud y contribuirá para que las próximas promociones de Maestría en Gestión Pública, valoren y utilicen dicha información en futuros trabajos, siendo éste una herramienta que servirá como guía.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los autores

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Declaración jurada	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>Capítulo I Problema de Investigación</b>	
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	6
1.3 Justificación	7
1.4 Antecedentes	7
1.5 Objetivos	14
<b>Capítulo II Marco Teórico</b>	
2.1 Desempeño laboral	17
2.2 Gestión de los profesionales	22
2.3 Desempeño laboral y gestión de los profesionales	30
2.4 Definición de términos básicos	31
<b>Capítulo III Marco Metodológico</b>	
3.1 Hipótesis	36
3.2 Variable	36
3.3 Metodología	39
3.4 Población y muestra	40
3.5 Método de investigación	41
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.7 Métodos de análisis de datos	44

## **Capítulo IV Resultados**

4.1	Descripción	46
4.2	Prueba de hipótesis	51
4.3	Discusiones	56
	Conclusiones y recomendaciones	60

## **ANEXOS**

	Anexo 1: Matriz de consistencia y matriz del instrumento	69
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	70
	Anexo 3: Base de datos de la variable desempeño laboral	82
	Anexo 4: Base de datos gestión de los profesionales administrativos	83
	Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	84
	Anexo 6: Validación de los instrumentos	86

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable desempeño laboral	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión de los profesionales.	38
Tabla 3	Distribución de frecuencia y porcentaje de desempeño laboral	46
Tabla 4	Distribución de frecuencia del desempeño laboral por dimensiones	47
Tabla 5	Distribución de resultados de la gestión de profesionales	48
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la gestión por dimensiones	49
Tabla 7	Coeficiente de correlación de Spearman de desempeño laboral y gestión de los profesionales	51
Tabla 8	Coeficiente de correlación de Spearman de actitud profesional y gestión de los profesionales	53
Tabla 9	Coeficiente de correlación de Spearman de capacidad para el trabajo y gestión de los profesionales	54
Tabla 10	Coeficiente de correlación de Spearman de recursos del trabajo y gestión de los trabajadores	55

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución de porcentajes de desempeño laboral	46
Figura 2. Distribución de desempeño laboral por dimensiones	47
Figura 3. Distribución de resultados de la gestión de los profesionales	49
Figura 4. Distribución de resultados de la gestión por dimensiones	50

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la variable desempeño laboral y la gestión de los profesionales administrativos en el Programa Nacional “Sistema de Atención Móvil de Urgencias” del Ministerio de Salud, a efecto de proporcionar un servicio de atención de calidad en respuesta de la demanda por los ciudadanos.

Esta investigación obedece a un diseño no experimental transeccional correlacional, la muestra fue de 40 profesionales administrativos, profesionales que laboran en las diversas unidades orgánicas del Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia ubicado en el Departamento de Lima en el año 2013. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario como el instrumento para captar la información deseada sobre las variables en estudio. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS V21.

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación positiva alta y significativa (Rho de Spearman = 0.795, p-valor = 0.000 < 0.05) entre el desempeño laboral y la gestión de los profesionales administrativos en el Programa Nacional “Sistema de Atención Móvil de Urgencias 2013.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, gestión de los profesionales, Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia

## **Abstract**

The aim of the research was to determine the relationship between job performance variable and the management of administrative professionals in the National "System for Mobile Urgent Care" Ministry of Health, in order to provide a quality service in response program demand by citizens.

This research follows a correlational no experimental design, sample was 40 administrative professionals, professionals working in the various organizational units of the System of National Mobile Emergency Program located in the Department of Lima in 2013. It applied the technical survey, using a questionnaire as an instrument to capture the desired information on the variables under study. The descriptive statistical processing was performed using Excel program and inferential with SPSS V21.

The research results show that there is high and significant positive correlation (Spearman  $\rho = 0.795$ ,  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ) between job performance and management of administrative professionals in the National "System Mobile Emergency Care Program 2013.

**Keywords:** Performance labor, management professionals, System Mobile Emergency National Program

## Introducción

Actualmente para dar respuesta a las necesidades de atención médica de urgencias y emergencias en el ámbito pre-hospitalarias, debe ser prioritario sobre todo en la población más necesitada, este hecho es de vital importancia para poner en marcha un sistema de atención móvil, que engrane los servicios de urgencia y emergencia de los centros de Salud en sus diferentes etapas que se presentan en del Sistema Nacional de Salud.

Para mejorar los problemas de atención de la población que se presentan antes que lleguen a un hospital, mediante Decreto Supremo N° 017-2011-SA, el Estado peruano crea el Programa Nacional "Sistema de Atención Móvil de Urgencia-SAMU", Programa adscrito al Ministerio de Salud, que describe dentro de sus disposiciones complementarias transitorias, la aprobación de los documentos de gestión del Programa Nacional-Sistema de Atención Móvil de Urgencia, mediante Resolución Ministerial. Por ello es objetivo de la presente investigación determinar la relación entre las variables de desempeño laboral y gestión de los profesionales administrativo en el Programa Nacional "Sistema de Atención Móvil de Urgencias" del Ministerio de Salud en el año 2013.

La investigación comprende: El capítulo I, Problema de Investigación, plantea, formula y justifica el problema que conlleva a formular los objetivos de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, expone las teorías universales que sustentan el presente estudio corroborados por otros estudios similares, tanto extranjeros como nacionales.

El Capítulo III, Marco metodológico, comprende las hipótesis planteadas valiéndonos del marco teórico y que luego se ha contrastado a través de los instrumentos que respaldan científicamente la investigación, la metodología y el diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que

utilizamos y el software estadístico que se usó para el procesamiento de los datos. Además, se presentan las características de la población y la muestra.

En el Capítulo IV, se presenta el análisis de los resultados de la investigación para luego discutirlos a la luz de las diversas teorías científicas. Seguidamente se exponen las conclusiones y sugerencias a las que llegamos, al término de la ejecución de la investigación. Y finalmente la referencia bibliográfica.