



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa del Sistema de Atención Móvil de
Urgencias y el Desempeño Laboral del Personal
Asistencial del Área de Atención Pre Hospitalaria y
Transporte Asistido. Lima - 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carlos Clodoaldo Martínez Santos

ASESOR:

Dr. Hugo L. Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2016

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

DEDICATORIA

Con especial cariño, amor y admiración para mi madre Adelina, por forjarme como tal y por todo su inmenso amor. A mi esposa Jessica por su amor puro y sincero. A mis Hnos. (as) y demás familiares por sus valiosos consejos, apoyo y ayuda incondicional para la realización de mis metas personales, profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecimientos especiales para a aquellas personas que participaron desinteresada e incondicionalmente en el estudio. A la Dirección de Servicios de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias – IGSS, por medio de su Director General Walter Álvarez Pino, por su apoyo y facilidades en el desarrollo de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Martínez Santos Carlos Clodoaldo, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43036890, con la tesis titulada “Gestión Administrativa del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Área de Atención Pre Hospitalaria y Transporte Asistido. Lima - 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 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.

Los Olivos, 07 de marzo del 2016

Carlos C. Martínez Santos

DNI: 43036890

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Área de Atención Pre Hospitalaria y Transporte Asistido. Lima - 2015”, con la finalidad de determinar la relación entre la Gestión Administrativa del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y el Desempeño Laboral del personal asistencial del área de APH – TA. Lima - 2015. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
Paginas preliminares	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	20
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Población, muestra, muestreo	47

2.5.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
2.6.	Método de análisis de datos	56
2.7.	Aspectos éticos	56
III.	RESULTADOS	58
IV.	DISCUSIÓN	76
V.	CONCLUSIONES	81
VI.	RECOMENDACIONES	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
VIII.	ANEXOS	93

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos (matriz tripartita)

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación
de Rho Spearman

Anexo 6: Autorización para recolección de datos

Anexo 7. Artículo científico

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión administrativa	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	45
Tabla 3 Muestreo por grupo ocupacional	48
Tabla 4 Expertos y validación	53
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de la gestión administrativa	59
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de fase de planeación	60
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de fase de organización	61
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de fase de dirección	62
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de fase de control	63
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje del desempeño laboral	64
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de Asistencia y puntualidad	65
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de Respeto y responsabilidad	66
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de Trabajo bajo presión	67
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de Productividad	68
Tabla 15 Correlación entre la Gestión administrativa y el Desempeño laboral	69
Tabla 16 Correlación entre el proceso de Planeación y el Desempeño laboral	71
Tabla 17 Correlación entre el Proceso de Organización y el Desempeño laboral	72
Tabla 18 Correlación entre el Proceso de Dirección y el Desempeño laboral	74
Tabla 19 Correlación entre el Proceso de Control y el Desempeño laboral	75

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Gestión Administrativa	59
Figura 2. Proceso de Planeación	60
Figura 3. Proceso de Organización	61
Figura 4. Proceso de Dirección	62
Figura 5. Proceso de Control	63
Figura 6. Desempeño laboral	64
Figura 7. Asistencia y puntualidad	65
Figura 8. Respeto y responsabilidad	66
Figura 9. Trabajo bajo presión	67
Figura 10. Productividad	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la gestión administrativa del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y el desempeño laboral del personal asistencial del área de APH y T.A. Lima – 2015. La población objeto de estudio, estuvo conformada por 175 personas, mediante muestreo se obtuvo un total de 120 personas entre médicos, enfermeros y conductores, en los cuales se emplearon las variables, Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar dos instrumentos: cuestionario de Gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el cuestionario de Desempeño Laboral, el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables en estudio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones mostradas en tablas y figuras.

La investigación concluye en que existe evidencia para afirmar que: La gestión administrativa se relaciona de manera estadística y positiva (Rho de Spearman de 0.350) con desempeño laboral según el personal asistencial del área de APH y T.A. Lima. 2015. Asimismo existe relación significativa y positiva entre la fase de los proceso de Planeación, Organización, Dirección y Control con el Desempeño Laboral con un Rho de Spearman de 0.030, 0.362, 0.362 y de 0.262 respectivamente.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This research has the overall aim of determining the relationship between the administration of the System for Mobile Urgent Care and job performance of the health care staff and TA APH area Lima - 2015. The population under study consisted of 175 people, by sampling a total of 120 people, including doctors, nurses and drivers, in which the variables, and Workforce Management Performance Management is used was obtained.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed by applying two instruments: questionnaire administrative management, which consisted of 24 questions on the scale Likert (never, almost never sometimes almost always always) and questionnaire of job performance, which consisted of 20 questions, the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), which They provided information about the variables under study, by assessing its various dimensions shown in tables and figures.

The research concludes that there is evidence to say that: The administration is significantly and positively related (Spearman Rho 0.350) way with job performance as the healthcare staff and TA APH area Lime. 2015. There is also significant and positive relationship between the phase of the process of planning, organizing, directing and controlling job performance with Spearman rho 0.030, 0.362, 0.362 and 0.262 respectively.

Keywords: administrative management, job performance.