



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia de los factores emocionales de los trabajadores
y la calidad de atención en los servicios de medicina en
emergencia del hospital Antonio Lorena del cusco - 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Autora:

Br. Cárdenas Alcca, Roxana

Asesor:

Dr. Elmer Amado Salas Asencio

Sección:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Perú – 2016

Página del Jurado

Dr. Oscar Valiente Castillo
Presidente

Dr. Leoncio Zarate Gamarra
Secretaria

Dr. Elmer Salas Asencios
Vocal

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado primeramente a Dios luego a todas las personas que me han apoyado para el logro de mis metas y poder superarme personal y profesionalmente mi familia quienes siempre estuvieron presente.

Roxana

Agradecimiento

Mi agradecimiento: A la Universidad Cesar Vallejo en nombre del Rector por abrir sus puertas, sin medir fronteras en búsqueda de una mejora en la educación A Los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos apoyaron en la capacitación en las diferentes cátedras impartidas.

Al Dr. Elmer Amado Salas Asencio Asesor de la investigación, con su apoyo se logró efectivizar la conclusión del presente trabajo investigación.

La Autora

Declaración jurada

Yo, Roxana Cárdenas Alca estudiante de la Escuela profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Influencia de los Factores Emocionales de los Trabajadores y la Calidad de Atención en los Servicios de Medicina En Emergencia del Hospital Antonio Lorena Del Cusco – 2016.”

Presentada, en 101 folios para la obtención del grado académico de Magister es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco, 22 de noviembre del 2016



Roxana Cárdenas Alca

DNI N° 42606834

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada " Influencia de los Factores Emocionales de los Trabajadores y la Calidad de Atención en los Servicios de Medicina En Emergencia del Hospital Antonio Lorena Del Cusco – 2016", el mismo que tiene como propósito medir los factores emocionales influyen en la calidad de atención en los servicios de emergencia, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El en área de emergencia de un centro hospitalario, es un ambiente estresante, porque muchas veces las atenciones deben ser rápidas, a veces se tiene que atender a dos pacientes a la vez, alternar, buscando la eficiencia con la rapidez, esto hace que muchas veces que los trabajadores llegan a presentar factores emocionales estresantes y que influye en la calidad de atención por la presión y en el caso del Hospital Lorena la falta de instrumentos, infraestructura que no ayuda a efectivizar la atención deseada

A esperar de haber cumplido con los requisitos que la Universidad exige.

La Autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstrac	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Problema	26
1.2 Hipótesis.....	30
1.3 Objetivos	30
II. MARCO METODOLOGICO.....	32
2.1 Variables.....	32
2.2 Operacionalizacion de variables.....	33
2.3 Metodología:	34
2.4 Tipo de estudio.....	35
2.5 Diseño del estudio.....	35
2.6 Población, muestra y muestreo:	36
2.6.1 Población	36
2.6.2 Muestra	36
2.6.3 Muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.7.1 Prueba validez y confiabilidad de los instrumentos.....	37
2.8 Métodos de análisis de datos.....	38
III. RESULTADOS.....	40
3.1 Descripción	40
3.2 Resultado de la estadística descriptiva de la variable Factor Emocional.....	40
3.3 Resultados de la estadística descriptiva de la variable calidad de atención.....	47
3.3 Resultados de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis.....	52

3.3.1 Prueba de hipótesis general.....	52
3.3.2 Prueba de Sub hipótesis.....	56
IV. DISCUSIÓN.....	73
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VI. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	78
VI. ANEXOS.....	82

Resumen

El objetivo de la presente investigación es, determinar el nivel de influencia de los factores emocionales de los trabajadores sobre la calidad de atención en los servicios de medicina en emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco. 2016.

La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación, corresponde a una investigación cuantitativa, porque nos permite medir los valores de cada variable, el diseño es no experimental, porque no se manipuló intencionalmente ninguna de las variables, el diseño es **descriptivo** correlacional de corte transversal, se caracterizó cada una de las variables, se buscó medir la relación entre las variables y la toma se hizo por única vez, se utilizó como instrumentos validados dos cuestionarios aplicados a 60 pacientes, de acuerdo a un muestreo probabilístico.

Los resultados hallados nos evidencian que los factores emocionales que presentan los trabajadores del sector salud en el área de emergencia se encuentran en un término medio con un 71.7% la que influye en la calidad de atención en la misma dimensión con 68.3%, concluyendo los factores emocionales influyen directamente con un p valor menor al nivel de significancia a la calidad de atención brindada.

Palabras clave: Factor emocional, calidad de atención

Abstrac

The objective of the present investigation is, to determine is level of influence of the emotional factors of the workers be not wanted. 2016.

The methodology used in the development of investigation, corresponds to a quantitative research, because he allows us measuring the values of every variable, the design is nonexperimental, because no one of the variables was manipulated intentionally, the design is descriptive cross-section correlacional, every one of variables were characterized, he sought to measure it the relation between the variables and he takes her it was done for only time, it was used like instruments once two questionnaires applied to were validated 60 patients, according to a probability sampling.

The found results evidences us than the emotional factors that the workers of the health sector in the emergency area present find in an average with a 71,7 % the one that influences the quality of attention in the same dimension with 68,3 %, concluding the emotional factors they have influence directly with one p cheer up minor her level of significance to the quality of offered attention.

Keywords: Emotional factor, quality of attention