



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades socio emocionales y toma de decisiones en
trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital II

Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega.

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

AUTOR:

Br. Sonia Nathaly Robles Bocanegra

ASESOR:

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERU – 2016

.....

Dr. Joaquín Vertiz Osores

Presidente

.....

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Secretaria

.....

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

A Dios, quien nos creó en igualdad y hace que nos solidaricemos con quienes menos poseen.

A mi familia que me apoyó en mi deseo de graduarme para obtener mi ansiado título. A mi esposo Julio Rhotz por su amor y comprensión en cada momento de mi vida y llenarme de felicidad

La autora.

Agradecimiento

.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios para poder emprender la elaboración de mi tesis.

Al Hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreros Vega por apoyarme en la investigación.

Al Dr. Carlos Sotelo Estacio DBA por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

La autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Sonia Nathaly Robles Bocanegra, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42817042, con la tesis titulada: “Habilidades socio emocionales y toma de decisiones en trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega”

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.

Lima, 11 de agosto del 2016.

Sonia Nathaly Robles Bocanegra
DNI N°42817042

Presentación

Señores miembros del Jurado, presenté ante ustedes la Tesis titulada Habilidades socio emocionales y toma de decisiones en trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega, con la finalidad de comparar las habilidades socio emocionales y la adecuada toma de decisiones en el servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega, Lima 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en gestión de servicios de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Lista de contenido

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	24
1.3. Justificación	45
1.4. Problema	47
1.4.1. Realidad problemática	47
1.4.2. Formulación del Problema general	49
1.5. Hipótesis	50
1.6. Objetivos de la investigación	51
1.6.1. Objetivo general	51
1.6.2. Objetivos específicos	51
II. Marco Metodológico	52
2.1. Variables	53

2.2.	Operacionalización de la variable	54
2.3.	Metodología	55
2.4.	Tipo de estudio	55
2.5.	Diseño de investigación	57
2.6.	Población, muestra y muestreo	58
2.6.1.	Población	58
2.6.2.	Muestra	59
2.6.3.	Muestreo	59
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.7.1.	Validación y confiabilidad del instrumento	63
2.8.	Método de análisis de datos	65
2.9.	Aspectos éticos	66
III. Resultados		
3.1.	Descripción de resultados	68
3.2.	Contraste de hipótesis.	71
IV. Discusión		77
V. Conclusiones		85
VI. Recomendaciones		87
VII. Referencias Bibliográficas		89
APÉNDICES		95

Lista de tablas

		Pagina
Tabla 1	<i>Operacionalización de variables: habilidades socioemocionales y toma de decisiones</i>	54
Tabla2	<i>Trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega.</i>	58
Tabla 3	<i>Análisis de consistencia interna de las variables habilidades socioemocionales y toma decisiones</i>	63
Tabla 4	<i>Validación de instrumento habilidades socio emocionales y toma decisiones por juicio de expertos</i>	63
Tabla 5	<i>Análisis de ítems-test entre las variables habilidades socio emocionales y toma decisiones</i>	64
Tabla 6	<i>Nivel de habilidades socio emocionales según la percepción de profesionales que laboran en el servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega</i>	68
Tabla 7	<i>Niveles de toma decisiones según la percepción de profesionales que laboran en el servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega</i>	69
Tabla 8	<i>Tabla cruzada entre los niveles de toma decisiones y habilidades socio emocionales de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega, 2016.</i>	70
Tabla 9	<i>Correlación entre habilidades socioemocionales y toma de decisiones de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega, 2016</i>	72

- Correlación entre dimensión comunicación y toma de decisiones de*
Tabla 10 *los trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima*
Norte Callao, Luis Negreiros Vega, 2016 73
- Correlación entre dimensión asertividad y la toma de decisiones de*
Tabla 11 *los trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima* 75
Norte Callao, Luis Negreiros Vega, 2016.
- Correlación entre dimensión autoestima y la toma de decisiones de*
Tabla 12 *los trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima* 76
Norte Callao, Luis Negreiros Vega, 2016

Lista de figuras

	Página
<i>Figura 1</i>	Barras habilidades socio emocional según la percepción de profesionales que laboran en el servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega 68
<i>Figura 2</i>	Barras de toma decisiones riesgo laboral según la percepción de profesionales que laboran en el servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega 69
<i>Figura 3</i>	Barras entre los niveles de toma decisiones y habilidades socio emocionales de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega, 2016. 71

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre las habilidades socioemocionales y la toma de decisiones en trabajadores del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega, periodo 2016.

El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población para el periodo 2016 está conformado por: todos los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega 2016: 87 enfermeros, técnicos y auxiliares. Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de percepción de habilidades socio emocionales y toma de decisiones. Con la información recogida se obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó existe relación directa y significativa entre las habilidades socio emocionales y toma de decisiones en trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del hospital II Lima Norte Callao, Luis Negreiros Vega. Rho: 0.687 $p= 0,00$. $P < 0,05$. Así como, en todas las demás dimensiones.

Palabras clave: Habilidades socio emocionales y toma de decisiones en trabajadores de enfermería del servicio de emergencia.

Abstract

The purpose of the present research is to determine the relationship between socio-emotional skills and decision making in workers of nursing in the emergency service of the hospital II Lima North Callao, Luis Negreiros Vega, 2016 period.

The type of research is basic in nature descriptive and correlational. The research design was non-experimental type: cross-cutting. The population for the period 2016 is conformed by: all the workers of nursing of the service of emergency of the hospital II Lima North Callao, Luis Negreiros Vega 2016: 87 nurses, technical and auxiliary. Technical: survey, instrument: questionnaire of perception of skills socio emotional and taking of decisions. With the information gathered was obtained the construct validity and reliability of the instrument, using the statistical package for the social sciences (SPSS), version 23. Be attached table of reliability and the validity of construct of the instrument; It used the statistician not parametric Rho of Spearman, because of the variable qualitative categorical. Level of significance of 0.05.

Among the main results were determined there is direct and meaningful relationship between the socio-emotional skills and decision making in workers in nursing II Lima North Callao, Luis Negreiros Vega hospital emergency service. Rho: 0.687 $p = 0.00$. $P < 0,05$. As well as in all other dimensions.

Keywords: skills partner emotional and taking of decisions on workers of nursing of the service of emergency.