



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL
PACIENTE ASEGURADO, EN LA OFICINA DE SEGUROS Y
PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL HOSPITAL VÍCTOR
ALFREDO LAZO PERALTA DE PUERTO MALDONADO – 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTORA:

Br. Rosa, SOTO MENDOZA

ASESOR:

Dr. Yony Raúl CHAMBILLA PARI

MADRE DE DIOS – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi amigo Abisail, pues él, fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí, las bases de responsabilidad y deseos de superación, en él tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirar cada día más.

Gracias Dios por concederme al mejor amigo.

A mi padre, a mi madre, a mis hermanos que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez de la familia a la cual amo.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Cada momento, he vivido durante todos estos años. Son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

RESUMEN

En la actualidad la inteligencia emocional es factor transcendental para el éxito de toda Institución de salud. Los nosocomios de todo el país tienen el deber y la responsabilidad de brindar una calidad de atención a los pacientes, utilizando los medios necesarios para mejorar el servicio que prestan, ello ayudará al crecimiento y mejora del Hospital.

El estudio se caracteriza por ser una investigación básica, con un diseño descriptivo correlacional y transversal, el principal objetivo de la investigación fue determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Después de establecer los antecedentes y la fundamentación teórica que sustenta la investigación, se realizó el análisis estadístico descriptivo minucioso y detallado, asimismo, se realizó las pruebas de hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman, concluyendo que los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado tienen una inteligencia emocional desarrollada, marcadamente como regular para la atención al paciente asegurado.

por otro lado, la inteligencia emocional y la calidad de atención muestran una correlación directa, moderada y significativa, que alcanza un índice de 0,535 para el coeficiente Rho de Spearman; asimismo, la relación entre las categorías de análisis de las variables inteligencia emocional y calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre Eficiente y satisfecho en un 48,3%.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, calidad de atención, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

SUMMARY

At present, emotional intelligence is a transcendental factor for the success of every health institution. Hospitals throughout the country have the duty and responsibility to provide a quality of care to patients, using the necessary means to improve the service they provide, this will help the Hospital to grow and improve.

The study is characterized by being a basic research, with descriptive correlational and transversal design, the main objective of the research was to determine the level of relationship between emotional intelligence and quality of care to the insured patient, in the insurance office and economic benefits of the Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta of Puerto Maldonado - 2017.

After establishing the background and the theoretical basis for the research, a detailed and detailed descriptive statistical analysis was performed. Likewise, the hypothesis tests were performed using Spearman's Rho statistic, concluding that the employees of the insurance and benefits office Economics of the Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta of Puerto Maldonado have an emotional intelligence developed, markedly as regular for the attention to the insured patient.

On the other hand, emotional intelligence and quality of care show a direct, moderate and significant correlation, which reaches an index of 0.535 for Spearman's Rho coefficient; Likewise, the relationship between the categories of analysis of the variables emotional intelligence and quality of care presents a greater percentage of relation between efficient and satisfied in 48.3%.

KEY WORDS: Emotional intelligence, quality of attention, tangible elements, reliability, responsiveness and security.

SINTESIS

El tema es importante en la actualidad, la inteligencia emocional tiene un mayor peso en el potencial de éxito personal en un 80% que el coeficiente intelectual en un 20%, según Goleman, indica que el éxito en la atención y servicio a los clientes en gran medida, se debe a lo bien que sepamos gestionar la emoción.

Cuanto más competitivo es el entorno, más importancia cobra la inteligencia emocional. Dos de las verdades indiscutibles son que cuando los clientes tienen elección, escogen la opción que les haga sentir mejor y que conlleve menos agotamiento emocional, y a su vez, quienes atienden a los clientes: cuanto menor desgaste emocional les impliquen las relaciones con éstos, mayor satisfacción y compromiso con su trabajo.

El principal objetivo de la investigación fue determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Los resultados de la investigación demuestran que la inteligencia emocional y la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, muestran una correlación directa, moderada y significativa, que alcanza un índice de 0,535 para el coeficiente Rho de Spearman; asimismo, la relación entre las categorías de análisis de las variables inteligencia emocional y calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre Eficiente y satisfecho en un 48,3%.

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
SUMMARY.....	iv
SINTESIS.....	v
INDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1. Espacial.....	16
1.2.2. Temporal.....	17
1.3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Problema General.....	17
1.3.2. Problemas Específicos.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.5.1. Hipótesis General.....	19
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	19
1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6.1. Variable predictora.....	20
1.6.2. Variables criterio.....	20
1.6.3. Operacionalización de Variables.....	21
1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.7.1. Tipo de Investigación.....	22
1.7.2. Nivel de Investigación.....	22
1.7.3. Métodos de Investigación.....	22

1.7.4. Diseño de investigación.....	23
1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.8.1. Población.....	24
1.8.2. Muestra.....	24
1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	25
1.9.1. Técnicas.....	25
1.9.2. Instrumentos.....	25
1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.10.1. Justificación.....	26
1.10.2. Importancia.....	26

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.2. BASES TEÓRICAS.....	33
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	47

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	50
3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS VARIABLES.....	51
3.3. PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	68

CAPÍTULO IV

PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	69
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	71

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	86
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	88

ANEXOS.....	91
Matriz de consistencia.....	92
Instrumentos de recolección de datos.....	94
Documento de aceptación de aplicación de instrumentos.....	98
Reporte fotográfico.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalles de la muestra del estudio.....	25
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento.....	50
Tabla 3. Validación del instrumento.....	50
Tabla 4. Puntuaciones generales de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones.....	51
Tabla 5. Descriptivos de la variable inteligencia emocional.....	53
Tabla 6. Resultados generales de la variable: Inteligencia emocional.....	54
Tabla 7. Resultados generales de la dimensión: Autoconocimiento.....	55
Tabla 8. Resultados generales de la dimensión: Autorregulación.....	56
Tabla 9. Resultados generales de la dimensión: Motivación.....	57
Tabla 10. Resultados generales de la dimensión: Empatía.....	58
Tabla 11. Resultados generales de la dimensión: Habilidades sociales.....	59
Tabla 12. Puntuaciones generales de la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	60
Tabla 13. Descriptivos de la variable calidad de atención.....	62
Tabla 14. Resultados generales de la variable: Calidad de atención.....	63
Tabla 15. Resultados generales de la dimensión: Elementos tangibles.....	64
Tabla 16. Resultados generales de la dimensión: Fiabilidad.....	65
Tabla 17. Resultados generales de la dimensión: Capacidad de respuesta.....	66
Tabla 18. Resultados generales de la dimensión: Seguridad.....	67
Tabla 19. Prueba de normalidad.....	68
Tabla 20. Correlaciones no paramétricas entre las variables: Inteligencia emocional y calidad de atención.....	70
Tabla 21. Tabulación cruzada entre las variables: Inteligencia emocional y calidad de atención.....	70
Tabla 22. Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención.....	72
Tabla 23. Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención.....	72
Tabla 24. Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención.....	74

Tabla 25. Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención.....	74
Tabla 26. Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención.....	76
Tabla 27. Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención.....	76
Tabla 28. Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención.....	78
Tabla 29. Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados generales de la variable: Inteligencia emocional.....	54
Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión: Autoconocimiento.....	55
Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión: Autorregulación.....	56
Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión: Motivación.....	57
Gráfico 5. Resultados generales de la dimensión: Empatía.....	58
Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión: Habilidades sociales.....	59
Gráfico 7. Resultados generales de la variable: Calidad de atención.....	63
Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión: Elementos tangibles.....	64
Gráfico 9. Resultados generales de la dimensión: Fiabilidad.....	65
Gráfico 10. Resultados generales de la dimensión: Capacidad de respuesta.....	66
Gráfico 11. Resultados generales de la dimensión: Seguridad.....	67

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como fundamento la importancia que tiene la inteligencia emocional y la calidad de atención a los pacientes asegurados, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

El primer capítulo se centra en un enfoque metodológico donde se realiza la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema de investigación, objetivos de la investigación, hipótesis, variables, diseño, tipo y nivel de investigación, asimismo en este capítulo se da conocer la justificación e importancia de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de la investigación, que contiene definiciones y conceptos utilizados en el tema; Del mismo modo, el marco contextual para apoyar la investigación en el cual se utilizó el método deductivo e inductivo; pues el objetivo de la investigación es Determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

En el capítulo tres se presentan los resultados de la investigación, utilizando un conjunto de herramientas que explican dichos resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos. Además, el informe proporciona apoyo cuantitativo y cualitativo, así como un resumen cualitativo detallado de la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado. Asimismo, en este capítulo se describe el análisis dinámico de la información, donde se lleva a cabo un marco crítico y exhaustivo de investigación contextual.

Finalmente, se dan a conocer las conclusiones y sus respectivas recomendaciones, además la bibliografía consultada y los anexos más importantes para el desarrollo del presente estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La realidad de un mundo moderno ha introducido culturas, sin importar las fronteras, un entorno global más abierto para los miembros de las organizaciones, una mayor disposición a cambiar, el ajuste de capacidad y la determinación de la relación de cambio.

Cada vez son más las instituciones que están interesadas en la inteligencia emocional de los empleados, ya que esta es la clave para el éxito de las instituciones en cuanto a la calidad del servicio a los clientes. Esto es con lo que los empleados saben y conservan el control de sus emociones y por lo tanto los sentimientos del cliente pueden reconocer.

Instituciones o empresas que desean aumentar su calidad de atención deberían buscar estrategias internas para ayudarles a alcanzar sus metas y lograr los objetivos institucionales.

Para satisfacer los complejos requerimientos de los clientes, no se requiere trabajo individualizado; En cambio, el uso exitoso de grupos cuyos miembros tienen diferentes habilidades, antecedentes y experiencia, aumentaría la capacidad de ofrecer soluciones creativas.

La Inteligencia Emocional de Goleman (2004), es conocida como una de las más importantes donde genera competencias que afectan la capacidad de una persona para hacer frente a las demandas y presiones del contexto. Por lo tanto, sirven como una herramienta para la organización y desempeñar un papel importante, el lugar de trabajo donde se presta atención al usuario no sólo es la calidad de atención, sino debe ser un entorno agradable para el usuario.

Además, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana para sentir, entender, controlar y cambiar los estados emocionales en sí mismos y de otros. Permite a los propios sentimientos tomar conciencia, comprender los sentimientos, tolerar a otros, solucionar conflictos o problemas en el trabajo, resaltar la capacidad de trabajar juntos y de empatizar y adoptar una actitud social que ofrezca más posibilidades para el desarrollo personal e institucional.

El concepto de calidad de atención al cliente es el servicio prestado por una institución para comprometerse con sus clientes, incluye el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un empleado para que el cliente perciba una atención idónea en el momento y lugar adecuado. La calidad del servicio al cliente es una herramienta que puede ser eficaz en las instalaciones de atención médica cuando se utiliza adecuadamente.

El tema de la inteligencia emocional en los hospitales del Perú ha sido poco estudiado, porque son cada vez más personas que se quejan del servicio en los hospitales, por lo que, según investigaciones recientes, una de las principales causas es el manejo inadecuado de la inteligencia emocional por parte de los empleados, además muchos estudios afirman que la inteligencia emocional es un factor de 80% de éxito en la atención recibida por el cliente, y la vida personal y profesional de los trabajadores.

Una de las áreas que se refiere a la atención de los pacientes asegurados es la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, donde hay problemas con respecto a la calidad de la atención, ya que los trabajadores no tienen capacitación adecuada en la

inteligencia emocional, accionando la insatisfacción de los pacientes en cuanto a empatía, falta de comunicación efectiva, falta de confianza y otras habilidades en los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

Se pudo constatar en el libro de reclamaciones y el buzón de quejas en los últimos meses del año aumentó un 30% las quejas y reclamos en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, en comparación con el año anterior, se presume que se debe al manejo adecuado de la inteligencia emocional por parte de los empleados.

La necesidad de capacitación en el manejo de las emociones propias del trabajador y de los usuarios es inminentemente necesaria ya que la adquisición de conocimientos, prácticas y experiencias afectará el desempeño de los empleados y la calidad de atención hacia los usuarios.

La importancia del estudio reside en la forma en que los trabajadores sienten que tienen una influencia muy importante en su trabajo. Instituciones como el Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado son el lugar perfecto para promover el manejo adecuado de la inteligencia emocional, pues el trabajo desempeña un papel central en la vida de las personas, es decir, las emociones, la identidad, el respeto propio y las actitudes que afectan el desempeño de los trabajadores, ya sea positiva o negativamente.

1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. Espacial.

La investigación fue desarrollada en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

1.2.2. Temporal.

La investigación se desarrolló en el periodo de enero a julio del año 2017.

1.3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?

1.3.2. Problemas Específicos.

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos.

Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Estudiar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Establecer el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

1.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. Hipótesis General.

Existe correlación directa y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1. Variable predictora.

INTELIGENCIA EMOCIONAL. La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás. (Goleman, 2004)

1.6.2. Variables Criterio.

CALIDAD DE ATENCIÓN. Conjunto de características de una persona o de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, casta, excelencia, linaje, importancia, condición. (Donabedian, 1993)

1.6.3. Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás. (Goleman, 1998)	Es el desempeño del autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales, para un desempeño laboral destacado.	• AUTOCONOCIMIENTO.	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional. • Auto evaluación precisa. • Confianza en sí mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			• AUTORREGULACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol. • Confiabilidad. • Escrupulosidad. • Adaptabilidad. • Innovación. • Afán de triunfo. 	
			• MOTIVACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Iniciativa. • Optimismo. 	
			• EMPATÍA.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender a los demás. • Ayuda a los demás a desafiarse. • Orientación hacia el servicio. • Aprovechar la diversidad. • Conciencia política. 	
			• HABILIDADES SOCIALES.	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia. • Comunicación. • Manejo de conflictos. • Liderazgo. • Catalizador de cambio. • Establecer vínculos. • Colaboración y cooperación. • Habilidades de equipo. 	
CALIDAD DE ATENCIÓN.	Conjunto de características de una persona o de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, casta, excelencia, linaje, importancia, condición. (Donabedian, 1993)	Amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.	• ELEMENTOS TANGIBLES.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Personal capacitado. • Comodidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			• FIABILIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Citas disponibles. • Atención por orden de llegada. 	
			• CAPACIDAD DE RESPUESTA.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida y eficaz 	
			• SEGURIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Inspira confianza. • Se respeta la privacidad del usuario. 	

1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Tipo de Investigación.

Por su finalidad, este trabajo de investigación es de tipo básico, pues, según Sánchez y Reyes (1996) manifiesta que la Investigación de tipo básico, está encaminado a la investigación de nuevos conocimientos sobre los ya existentes, no tiene objetivos prácticos y específicos. Asimismo, los autores manifiestan que el objetivo principal de este tipo de investigación es buscar información de la realidad para aumentar generar el conocimiento científico, orientando hacia el hallazgo de leyes y principios.

Por su naturaleza, es una investigación cuantitativa, ya que, según a Hernández, et al. (2014) La investigación cuantitativa maneja los datos obtenidos mediante los instrumentos de recojo de datos para contrastar la hipótesis, en función a la medición cuantitativa y el análisis estadístico para establecer patrones de procedimiento y probar teorías.

1.7.2. Nivel de Investigación.

El estudio es de nivel correlacional, pues, según Hernández, et al. (2014), permiten conocer y estudiar el nivel de relación entre dos o más variables en un contexto específico ya sea en procesos correlacionales o en una dependencia de causa – efecto.

1.7.3. Métodos de Investigación.

La metodología es el instrumento que vincula a los investigadores con el fenómeno de investigado, sin una metodología es casi imposible de lograr la lógica que conducen al conocimiento científico. Para ello en este estudio, se utilizaron los siguientes métodos:

Descriptivo, se utilizó para estudiar adecuadamente las especificidades de la realidad, y también para determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Estadístico, dado que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos mide el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

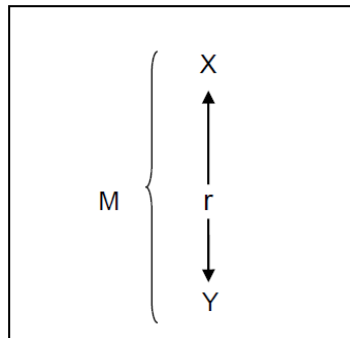
Inductivo, se ha utilizado para disgregar las variables en sus dimensiones de estudio, para una comprensión real de la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de la atención al paciente asegurado. Luego de haber realizado el análisis, se describió de acuerdo a los resultados obtenidos, el cual permitió plantear las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

1.7.4. Diseño de investigación.

El diseño del presente estudio se establece según Carrasco (2013), quien asevera que el diseño tiene mucha importancia en la investigación, asimismo en la conducción metodológica del proceso de estudio, permitiendo el adecuado planteamiento del problema de la investigación, hipótesis de la investigación y el logro de los objetivos de la investigación, todo ello en el contexto social donde se presenta la situación el fenómeno estudiado.

EL diseño del presente trabajo de investigación es descriptiva correlacional, porque el objetivo principal es determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Diseño de la investigación:



Donde:

M = Pacientes asegurados, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

X = Inteligencia emocional.

Y = Calidad de atención al paciente asegurado.

r = Posible relación.

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.8.1. Población.

La población es infinita y está constituido por los pacientes asegurados, de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

1.8.2. Muestra.

Teniendo en cuenta la característica de la población del presente estudio, el muestreo fue no probabilístico de carácter intencionado de 60 pacientes asegurados, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Tabla 1
Detalles de la muestra del estudio.

DETALLE	SUB TOTAL
Pacientes asegurados, de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.	60
TOTAL	60

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1.9.1. Técnicas.

Las técnicas empleadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron las siguientes:

VARIABLE	TÉCNICAS
Inteligencia emocional.	Encuesta.
Calidad de atención.	Encuesta.

1.9.2. Instrumentos.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados para la obtención de la información del presente trabajo de investigación fueron:

VARIABLE	INSTRUMENTO
Inteligencia emocional.	Cuestionario.
Calidad de atención.	Cuestionario.

1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.10.1. Justificación.

Teórica.

La investigación busca determinar en que medida la teoría inteligencia emocional planteada por Goleman se relaciona con la calidad de atención brindada por los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

Práctica.

Concluido el estudio se presentará un proyecto taller de inteligencia emocional a nivel de los colaboradores en el área de atención al paciente lo que permitirá encontrar una mejora y soluciones concretas a problemas en la atención al paciente, además incidirá en la fidelización, reconocimiento e imagen de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

Social.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación contribuirá a mejorar las relaciones con los pacientes asegurados, además coadyuvará en realizar una excelente calidad de servicio en la atención en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

1.10.2. Importancia.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en que, permitirá conocer en los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, sus habilidades

inter e intrapersonales como la empatía, comunicación asertiva y control del estrés, además mantener un buen estado de ánimo y un buen control de emociones, para propiciar un clima laboral adecuado, ser mayor productivos, eficientes, eficaces y dar un buen servicio a los pacientes.

El manejo de estas habilidades son importantes en la calidad de atención al paciente, pues el trabajador tendrá confianza en sí mismo y en lo que expresa, aumentará su autoestima, podrá comunicar la información con respeto y equilibrio, mejorará su atención a los pacientes, además, desarrollará una comunicación abierta a las opiniones ajenas, dando la misma importancia que a las propias, se enfatiza en la importancia del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Existen estudios internacionales como de López (2016), la tesis titulada “Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla”, con el objetivo de determinar si existe relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente que adquiere los servicios de la Municipalidad de la Democracia, departamento de Escuintla, llegó a las siguientes conclusiones:

Según el estudio existe relación moderada entre la inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, departamento de Escuintla.

Además, existe satisfacción de los usuarios de los servicios de la Municipalidad de la Democracia, Escuintla. Ya que la mayoría de los entrevistados afirmaron que los colaboradores poseen: disponibilidad de atención, igualdad de servicios, conocimientos en su área de trabajo, muy buena presentación personal y solucionan sus dudas o problemas.

Asimismo, el estudio identificó que el personal de atención al cliente, existen factores de inteligencia emocional mostrando una distribución equitativa en cada

uno de estos: autoconocimiento 19.3%, autorregulación 19.1%, automotivación 21.9% empatía 19.5% y habilidades sociales 20.2%, por lo que los niveles se determinan en medio alto y óptimo lo que es consistente sin que uno de los factores sea predominante.

Y, el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la municipalidad de la Democracia, es adecuado situándose en un nivel medio alto a óptimo.

En esa misma línea de investigación Bino (2016), realizó la investigación “Inteligencia emocional y atención al cliente”, con el objetivo de determinar la influencia que tiene la inteligencia emocional en los colaboradores al brindar la atención al cliente, y el autor arribó a las siguientes conclusiones:

Según el estudio, la inteligencia emocional tiene influencia en la atención al cliente según las opiniones manifestadas en el test y la escala de Likert, debido a que los colaboradores expresan cierto nivel de inteligencia y atención para resolver problemas, controlar emociones y mantener buenas relaciones interpersonales al momento de brindar un servicio.

Asimismo, manifiesta que los colaboradores de las diferentes áreas del restaurante Albamar utilizan apropiadamente sus emociones y sentimientos ante las demás personas, se observa un alto porcentaje que revela que notan cuando su estado de ánimo varía y no afecta su rendimiento; que buscan enfrentar las situaciones cualesquiera que sea y toman decisiones la cual sea para solventar el problema.

Además, el estudio concluye que la atención al cliente dentro del restaurante obtiene un nivel alto, puesto que los clientes manifestaron que los intereses por sus necesidades son cubiertas, que el personal le da la confianza para expresar sus comentarios, sugerencias e inquietudes y por ende se obtiene satisfacción la cual coincide con las expectativas del cliente.

Y, la inteligencia emocional y la atención al cliente van encaminadas a una misma dirección, ya que ambas logran equilibrio emocional y laboral. De esta manera se genera un resultado satisfactorio en el ámbito laboral y personal.

Hernández (2014), en su tesis “Inteligencia emocional y servicio al cliente”, realizado con el objetivo de determinar la influencia entre inteligencia emocional y servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá R.L., del departamento de Quetzaltenango, arribó a las siguientes conclusiones.

El estudio estableció que los colaboradores presentan un nivel alto de inteligencia emocional, manejan adecuadamente sus emociones cuyas reacciones son aceptables, debido a que cuentan con un ambiente agradable, las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes inmediatos son cordiales, cuentan con las herramientas necesarias y se les motiva, lo que da como resultado que sean personas amables, agradables y se esfuercen por brindar un buen servicio a sus clientes.

Asimismo, el estudio comprobó que el nivel de servicio al cliente que presenta la Cooperativa es satisfactorio, debido al buen manejo de las emociones que poseen los colaboradores puesto que son emocionalmente inteligentes, se interesan por ganarse la confianza y dar un buen trato a sus clientes.

Además, el estudio demostró que los colaboradores tienen poca información acerca de las funciones del puesto de trabajo que desempeñan, lo cual genera dificultades en el proceso de comunicación hacia los clientes, lo que provoca la molestia de los mismos.

A nivel nacional existen estudios como de Herrera (2016), que realizó la investigación “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016”, con el objetivo de determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la

municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016. El estudio llegó a las siguientes conclusiones.

Según el estudio, sobre la variable inteligencia emocional el área con un nivel alto es el de oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 50% seguido de la oficina de defensa civil y seguridad ciudadana con un 28%, mientras que las que tienen más bajo nivel de inteligencia emocional son la oficina de Demuna y servicios sociales con un 40% y también la de oficina central de MPSM con un 35,8%.

Asimismo, sobre el variable desempeño laboral el área con un nivel alto es las oficinas de tránsito, almacén y maquinaria con un 30% seguido de la oficina de Demuna y servicios sociales con un 26.7%, mientras las que tienen un nivel más bajo de desempeño laboral son las oficinas centrales de la MPSM con un 32.8% y también las oficinas de defensa civil y seguridad ciudadana con un 30%.

Además, el estudio determinó que existe una relación directa significativa ($r = 0.729^{**}$; $p < 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad.

Silva y Pérez (2016), en tesis “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016. Llegaron a las siguientes conclusiones.

Según la investigación la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba chi cuadrado donde se obtuvo un valor de $P = 0,000001$ el cual es menor al $P = 0,005$ con la cual queda demostrado la hipótesis de la investigación.

Además, según la investigación el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es bajo. Esto se evidenció debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismo, no se adaptan a los cambios, tienen dificultad para superar los obstáculos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado de sus emociones.

Por otro lado, el nivel de desempeño laboral es bajo, debido a que los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa lo que origina que no se sientan identificados con la misma, además de no cumplir con las tareas asignadas en un tiempo establecido por su jefe, y al no sentirse parte importante de la empresa no cuidan los activos ni hacen uso racional de los recursos. Asimismo, no existe el trabajo en equipo, los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual lo que repercute en un nivel bajo de productividad.

Huacac (2014), realizó la investigación titulada “La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013”, con el objetivo de determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Egesur, periodo 2011-2013. La investigación llegó a las siguientes conclusiones.

De la muestra de 60 trabajadores, se encontró que el 50% (30 trabajadores) tienen un nivel de autoconocimiento bajo a medio y esto influye en que su calidad del trabajo sea mala a regular. Sin embargo, se observa que el 8.3% (5 trabajadores) tienen un nivel de autoconocimiento bajo a medio, pero su calidad del trabajo es buena.

Por otro lado, se observa que el 26.7% (16 trabajadores) tienen un nivel de autoconocimiento alto y esto influye en que su calidad del trabajo sea buena. Sin embargo, se observa que existe el 15% (9 trabajadores) que tienen un nivel de autoconocimiento alto pero su calidad del trabajo es mala a regular.

Según el estudio los resultados de la investigación demuestran que la relación de la inteligencia emocional es directamente proporcional a su desempeño laboral en la mayoría de los casos estudiados, aceptándose 12 de 15 hipótesis alternativas con una concomitancia de media a moderada eh 9 hipótesis específicas, por lo tanto se concluye que se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.

En la actualidad no es extraño escuchar y leer las brillantes enseñanzas de Daniel Goleman con relación a la Inteligencia Emocional. Galton (1822), citado por Herrera (2016), es uno de los primeros personajes e investigadores que se dedicó al estudio de la inteligencia tomando como base la capacidad mental, dando a conocer que las personas diferían en su capacidad mental. El fin de su arduo estudio era llegar a demostrar que la capacidad mental era innata. Por su parte Alfred Binet (1905) Crea la primera escala de inteligencia para niños.

Durante el siglo XX, la inteligencia ha tenido diferentes conceptos, según Siegler y Dean (citado por Moreno, Vicente y Martínez 1998). Mencionan que los enfoques psicométricos de la inteligencia son caracterizados por la medición y la ordenación de las habilidades intelectuales de las personas, teniendo en cuenta que cada persona es diferente en sus habilidades intelectuales.

Posteriormente Thorndike (citado por Mórelo, Saiz, y Cristina1998) Publica un artículo “La inteligencia y sus usos” en la que enfatiza la inteligencia y el uso que tiene, dando una mejor comprensión a este término. Thorndike hace mención de tres tipos de inteligencia: Inteligencia abstracta, inteligencia mecánica y la inteligencia social.

Entre otros Goleman (1995), Al igual que Mayer y Salovey, define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y la de los demás, además de tener una gran importancia al momento de relacionarse con lo demás.

Más adelante, la inteligencia emocional es definida no solo como la capacidad de manejar las propias emociones, sino también reconocer el inicio de las emociones y al mismo tiempo entenderlas como una fuente que nos impulsa (Cooper y Sawaf 1998). Esta definición de inteligencia se relaciona a la definición que hizo Goleman en sus estudios.

Según Goleman (1995), cuando se habla de inteligencia emocional automáticamente se hace alusión al poder que tienen las emociones en la mente pensante, es decir la estrecha relación que existe entre las emociones y la razón puesto que son las que guían las decisiones.

Doron (2008), citado por Hernández (2014), define la inteligencia como el conjunto de funciones gracias a las que el organismo se adapta a su medio en el que pone en marcha combinaciones de conducta, adquiere y explota conocimientos nuevos, y eventualmente razona y resuelve problemas de una manera conforme con las reglas extraídas de las formalizaciones de la lógica. La emoción es el estado particular de un organismo que sobreviene en condiciones definidas acompañado de una experiencia subjetiva y de manifestaciones somáticas y viscerales.

Ryback (2005) explica que la inteligencia emocional es la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, que permite obrar en vez de ello con receptividad, autenticidad y sinceridad.

La conciencia en sí mismo permite controlar las emociones negativas de forma efectiva y fortalecer la autoconfianza para aprovechar el tiempo con productividad y mantener actitudes alegres.

Goleman (2008) afirman que el cociente intelectual no está relacionado con el éxito en la vida. El tener un buen desempeño académico y conocimientos teóricos, no se relaciona con la vida emocional, las personas que poseen una inteligencia elevada pueden fracasar fácilmente debido a pasiones desenfrenadas o impulsos incontrolables. Surgen factores de tipo emocional como enfrentar situaciones difíciles y la capacidad de resistir frente a decepciones, que representa un tipo de inteligencia distinta a la racional que afecta la vida.

La inteligencia, como se conoce habitualmente, no alcanza para triunfar en la vida. Al respecto, la inteligencia representa solamente el 20% de los factores que determinan el éxito, mientras que el 80% restante depende de otros varios factores, entre los cuales está la llamada inteligencia emocional.

Caruso Y Salovey (2005), citado por Hernández (2014), señalan que a través de estudios, los científicos han aprendido sobre el papel de las emociones en el trabajo, lo que los ha llevado a determinar que las emociones influyen a la hora de emitir juicios, en la satisfacción laboral, el comportamiento de los demás, resolver problemas creativamente y en la toma de decisiones. Lo que hace que esto resulte útil o que sea una pérdida de tiempo, depende de concientizar acerca de la importancia que tiene las emociones y de poseer los conocimientos necesarios sobre el tema. La integración del estilo racional y el estilo emocional es la clave para el éxito en el liderazgo, porque está claro que las buenas decisiones requieren cualidades emocionales y lógicas.

Las emociones contienen datos como señales que indican características de las personas, situaciones sociales y las interacciones. Explica que cuando se tiene un enfado se envía la señal a las personas para que puedan apartarse o estar alerta ante la emoción, lo mismo pasa con la sonrisa de felicidad, que predispone

a las personas estar abiertas, perceptivas y accesibles. La naturaleza interpersonal o social de la emoción es lo que hace que esas fuentes de información sean importantes para la vida de todas las personas.

Las emociones tienen una causa definible, el estado de ánimo es una serie de sentimientos que duran tiempo, a menudo se producen por causas desconocidas y pueden ser parte de la química corporal. Es probable que el control de las emociones, como la idea que las emociones sean irrelevantes y provoquen estrés, en realidad sean llamadas a examinar el estado de ánimo. La persona con inteligencia emocional debe distinguir entre la experiencia de sentir una emoción y la influencia del humor. Las emociones son esenciales para la supervivencia como individuo y como especie exclusivas de los seres humanos.

Las emociones motivan la conducta de un modo aceptable y útil para los intereses de las personas. La mayoría de las teorías sugieren que aportan información importante sobre el entorno que ayuda a prosperar y sobrevivir, han evolucionado para ayudar a satisfacer necesidades. Tienen un impacto en el juicio personal, aunque la mayoría de veces no se es consciente de sus efectos porque las emociones y los pensamientos están interconectados.

Cuando se trata de suprimir la expresión de los sentimientos, se termina en recordar menos información, parece que consume energía y atención. Las personas emocionalmente inteligentes no se limitan a mostrar una sonrisa cada mañana y a dar un grito positivo a todo lo que se enfrentaran durante el día. De hecho, experimentan las emociones al utilizar el poder de las mismas, como una plataforma de lanzamiento hacia un resultado productivo y exitoso.

Las organizaciones destacan por su intento de controlar las emociones, en especial la demostración y expresión de una emoción. En la mayoría de trabajos del sector de servicios se enseña a los empleados a suprimir sus sentimientos y a mostrar un aspecto feliz. Existen varias formas de mostrar las emociones que exigen en ciertos trabajos. Una es a través del comportamiento superficial, cuando la persona se siente de una manera, pero no muestra sus sentimientos

verdaderos y subyacentes. En el comportamiento profundo se trata de cambiar los sentimientos para que encajen en el deseado, el superficial como el trabajo emocional están vinculados al bajo rendimiento y a la regulación laboral.

Los intentos por disfrazar las emociones, aunque se haga de una manera consciente, puede que no llegue a funcionar bien del todo. Según estudios sobre las expresiones faciales y las mentiras indican que es posible identificar a un mentiroso al observar las pautas en su discurso, en los errores al hablar y en sus fugaces demostraciones emocionales.

Los sentimientos afectan a la persona misma y a los demás, el error que cometieron los filósofos e investigadores occidentales, es hacer una separación entre cuerpo y mente. Se ha creado una visión de la personalidad como criaturas racionales que deben rechazar los impulsos irracionales. En el método proponen reconocer que las emociones convierten en verdaderos seres humanos y fortalecen la racionalidad. Deben ser aceptadas, bienvenidas, comprendidas y utilizadas adecuadamente.

Las emociones fomentan o debilitan las uniones sociales, como también pueden predecir el futuro. Según estudios, las personas que viven felices y tienen actitudes positivas tienen más probabilidad de disfrutar relaciones interpersonales exitosas y lazos estrechos, que las personas que manejan emociones negativas.

La inteligencia emocional funciona, en parte porque existen reglas universales sobre las emociones y su manifestación. Las costumbres y maneras varían de un país a otro, también dentro de las regiones que forman parte de gran extensión y diversidad. Pero en el caso de las emociones es diferente, porque existen los universales culturales, hasta los seres no humanos muestran y reconocen las expresiones emocionales en las otras criaturas. Una emoción señala algo importante y comunica un signo universal a todo el mundo.

Existen detalles específicos relacionados con reglas de expresión emocional son una forma de esconder conocimientos de los que si es consciente, pero se desconoce dónde se ha adquirido, a ello se relacionan las emociones secundarias que tienen un fuerte componente social o cultural y el género que tiene un efecto importante en las emociones y en la inteligencia emocional.

Goleman ha encontrado en sus investigaciones recientes que los líderes más efectivos coinciden en un factor fundamental: todos ellos demuestran un alto nivel de inteligencia emocional. Este tipo de inteligencia influye tanto en su actuación como en sus compromisos, actitudes y conductas, los cuales se agrupan en las cinco dimensiones siguientes:

2.2.1.1. AUTOCONOCIMIENTO.

Aunque parece obvio que lo primero es lo primero, pocas veces lo aplicamos a nuestro diario vivir. Es común realizar juicios a primera vista sin conocer a fondo a la otra persona, expresiones como “Me cae mal o simplemente es antipática” se suelen decir a diestra y siniestra, muchas veces sin justa causa. En un mundo cada vez más veloz, solemos llegar rápidamente a las conclusiones sin pasar por las etapas previas del conocimiento exacto de la situación que enfrentamos. Por ello, Daniel nos exhorta a que nuestro camino de aprendizaje emocional inicie por la autoconciencia de nuestras emociones, la manera en que las expresamos y el porqué lo hacemos de una u otra forma.

Saber que se siente en cada momento, es decir conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades, fortalezas, debilidades y una bien basada confianza en uno mismo.

- Conocer los propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones.
- Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Autoevaluación precisa. Determinar el valor personal.
- Confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valor y facultades.

2.2.1.2. AUTORREGULACIÓN.

Manejar las emociones, es decir los propios estados internos, impulsos y recursos. De modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

Asimismo, está relacionada con la zona de “la memoria que trabaja”, que es la que es capaz de prestar atención, recordar información y tomar decisiones. Esta parte trabaja mejor en calma, cuando hay una emergencia cambia a otro modo y alerta a todo el sistema, durante este modo se reduce la creatividad, por eso cuando alguien está nervioso se le produce un bloqueo mental temporal, percibe esto como “emergencia” y bloquea la capacidad de expresarse.

- Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
- Autocontrol. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad. Aceptar la responsabilidad del desempeño.
- Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar el cambio.
- Innovación. Estar abierto y dispuesto a aceptar lo novedoso.

2.2.1.3. MOTIVACIÓN.

La motivación no solo viene dada por el aspecto monetario, sino que para muchos la motivación es un reto creativo y una estimulación por el trabajo en sí. Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser efectivos y para perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones. Se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de los objetivos.

- Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas.

- Afán de triunfo. Esforzarse para mejorar o cumplir una norma de excelencia.
- Compromiso. Aliarse a las metas grupales.
- Iniciativa. Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo. Tenacidad frente a los obstáculos.

2.2.1.4. EMPATÍA.

Percibir lo que sienten los demás, es decir, la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas. Las personas empáticas normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social.

Con esta dimensión una persona es capaz de ponerse en la piel de la otra persona y ver cómo se siente y piensa.

- Captación de los sentimientos, necesidades e intereses ajenos.
- Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes.
- Orientación al servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades.
- Aprovechar la diversidad. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- Conciencia política. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

2.2.1.5. HABILIDADES SOCIALES.

Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, es decir, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para

persuadir, dirigir y liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo.

- Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.
- Influencia. Aplicar tácticas efectivas para inducir cambios en las personas y en los grupos.
- Comunicación. Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos.
- Liderazgo. Inspirar y guiar a grupos e individuos.
- Catalizador del cambio. Iniciar o manejar el cambio.
- Establecer vínculos. Alimentar las relaciones sentimentales.
- Colaboración y cooperación. Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Habilidades de equipo. Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN.

Para Donabedian (1995), La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Según el Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud, el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El paciente tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona

del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse.

El usuario y su individualidad representan el eje central de la medición de privacidad en la atención en los servicios de salud donde el equipo de gestión y el personal de la organización de salud que se desempeña en la consulta externa establecerán la forma de garantizar la privacidad en la atención del usuario.

Para Colmenares y Saavedra (2007), Ha sido tan trascendental e importante el concepto de calidad y los aspectos que su abordaje implica dentro de las empresas industriales y de salud, que aún se sigue ahondando en su definición, conceptualización y aplicación desde diferentes puntos de vista, dando como inquietud la búsqueda incesante de querer medirla pero ahora desde una óptica subjetiva y perceptual, situación que entre otras cosas, no es nueva puesto que la historia nos enseña un abordaje que aunque no muy visible, si un poco sobrentendido en este sentido.

Es por eso que, desde la década de los 80, el concepto de calidad percibida se debatió entre reconocidos autores e investigadores, y lo cierto es que dada la complejidad del concepto muchos han aunado esfuerzos para tratar de definirlo de una manera sencilla, pero si bien es cierto es que aunque es entendido en el contexto empresarial y organizacional, se ha tornado difícil una definición universal en lo teórico, dando como resultado un surgimiento de variadas conceptualizaciones argumentadas por cada uno de sus exponentes, ya sea a través de sus propias experiencias o desde sustentos teóricos que aproximan el esclarecimiento; no obstante, el dialogo empeora cuando se mezcla con el concepto de Satisfacción del Usuario, porque al ser vistos como conceptos que se evalúan desde la subjetividad del usuario empiezan a jugar importancia otros atributos significativos que se interponen y alteran el resultado final, produciendo satisfacción, insatisfacción, ambos o ninguno.

Caminal (2001), Razón por la cual hay quienes, en este sentido, afirman que la satisfacción de los clientes produce calidad percibida en los servicios; mientras que otros consideran la calidad de los servicios como el vehículo para la satisfacción de los clientes,¹²⁶ y bajo esta alternativa paradójica se han venido desarrollando las investigaciones, y el uso de encuestas por parte de las instituciones de salud para tratar de compilar información que les permita generar cambios y ofrecer mejores servicios que respondan a las necesidades y expectativas sociales. Sin embargo, pese a las controversias y continuas discusiones académicas tocante a ambos conceptos, la satisfacción del usuario es definida y conceptualizada por muchos autores e investigadores de forma similar, su abordaje no es nuevo, viene emergiendo desde los postulados de Oliver en el año 1981 hasta convertirse hoy en un fenómeno central a todo aspecto de la gerencia. Sus abordajes teóricos datan desde que las industrias y empresas fueron considerando que tener un producto perfecto no era suficiente, sino tener un producto que además de tener las características perfectas también cumpliera con las expectativas de los consumidores; en este sentido, dos de los más grandes impulsores de éste enfoque, como se mencionó anteriormente, fueron Juran y Deming, quienes tenían muy bien claro que los productos no debían fabricarse sin un sentido fuertemente benefactor para la sociedad, es decir, que cumpliera con las expectativas de los usuarios; dando inicio con esto, a los sistemas de competitividad empresarial que trascienden hasta la actualidad.

Y, según Díaz y Cols (2009). Se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Gestión, Calidad y Competitividad. La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente. Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se

había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

2.2.2.1. ELEMENTOS TANGIBLES.

Apariencia de las instalaciones físicas, muebles, equipos, presentación del personal.

Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte y otros). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

Comprender cómo los elementos tangibles de las instituciones de salud pueden impactar en la calidad de tu servicio, permitirá mirarlos desde otra perspectiva. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la institución, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales al cliente, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven de la institución.

La generación de expectativas y su satisfacción a través de elementos tangibles. Sí, los objetos de la institución hablan a los clientes, y son capaces de crear expectativas y también (o no) de satisfacerlas. Por eso se debe tener cuidado y analizar cada incorporación de elementos físicos al servicio de los pacientes.

2.2.2.2. FIABILIDAD.

La fiabilidad se define como: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, se supone que el cliente cuenta con información de parte de la institución donde se prometen ciertos aspectos del

servicio. Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio, un cartel, la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente y otros. Con toda esta comunicación se genera un compromiso. Por eso es muy importante ser cuidadosos en este aspecto ¿Qué puedo hacer por las expectativas de mis clientes?”.

¿Qué aspectos se podría evaluar para medir la fiabilidad?

Cumplimiento de las promesas de plazos. El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.

Interés sincero en solucionar problemas a un cliente. Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo. Ante un planteo de un inconveniente es muy importante escuchar para entender de fondo el problema, informar al cliente lo que se hará para solucionarlo, y luego ir comunicando el avance de esas acciones. La ignorancia acerca de “qué es lo que está sucediendo con la resolución de mi problema” suele inquietar mucho a las personas.

Realizar bien el servicio la primera vez. Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la institución.

2.2.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con la institución. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrara que las oportunidades de servir a los clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Aunque un buen servicio al cliente es una parte de la capacidad de respuesta, el servicio al cliente es ir un paso más allá. Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en "Business Strategy Review", un artículo del 2002 que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que necesitan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona.

Usar la tecnología, incluyendo sitios web, correo electrónico y sistemas de telefonía, para que los clientes puedan obtener rápidamente la información que necesitan como un aspecto de la capacidad de respuesta al cliente. Con los sitios web que son lentos o difíciles de encontrar, los clientes se frustran. Las llamadas telefónicas complicadas que requieren que las personas que llaman elijan en un menú antes de que se le permita hablar con un representante de la compañía pueden molestar a la persona que llama que sólo quiere hacer una pregunta simple. Da prioridad a las llamadas en base a la importancia del cliente en tu empresa, esto te ayudará a asegurarte de que las preocupaciones de tus clientes se dirijan rápidamente a un miembro con conocimientos del personal.

Proporcionar la capacitación suficiente a los miembros del personal puede ayudar a mejorar la capacidad de respuesta al cliente. Pedir la opinión de los empleados acerca de cómo las formas de respuesta pueden ser mejoradas. Evaluar las cosas como los procedimientos para las solicitudes de los clientes o pedidos.

2.2.2.4. SEGURIDAD.

Toda persona que acude a contratar un servicio es un individuo integral, y si bien viene en busca de satisfacer una necesidad particular (como puede ser recrearse, embellecerse, sociabilizarse, resolver un problema y otros), no puede deshacerse u olvidar todas las necesidades de su persona. Por lo tanto, si se desea brindar un servicio de calidad, se debe comprender el servicio que se le brinda a una persona, y atender todas sus necesidades.

Abraham Maslow ha desarrollado una teoría acerca de las necesidades humanas, en la cual postula que los seres humanos tenemos necesidades de diferente jerarquía (que él ilustra en una pirámide), y que debemos satisfacer primero las de nivel más básico para luego desarrollar las del siguiente nivel. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas (comer, respirar, dormir y otros). En el segundo nivel, la necesidad de seguridad (sentirse seguro y protegido). Luego, la necesidad de afiliación, relacionadas con el desarrollo afectivo, amistad, aceptación, participación y otros) Entonces, según lo postulado por Maslow, si la necesidad de seguridad no está satisfecha, no será posible ofrecer una calidad de servicio al cliente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

ACCESIBILIDAD: Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

ASPECTOS TANGIBLES: Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y material de comunicación.

CALIDAD DE ATENCIÓN: Se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Gestión, Calidad y Competitividad.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente.

EMPATÍA: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario. Acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.

EQUIDAD: El paciente o grupo de pacientes está siendo tratado con ecuanimidad en comparación a otros.

FIABILIDAD: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

INFORMACION COMPLETA: Provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud.

INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO: Construcción, ambientes y mobiliario adecuados, apropiados, confortables e higiénicos para los pacientes.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás.

OPORTUNIDAD: Respuesta rápida a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.

RESPETO: Considera a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.

SEGURIDAD: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados. Competencia, credibilidad, que inspire confianza.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se dan a conocer los resultados del trabajo de investigación, la técnica empleada fue la encuesta y esta fue aplicado a 60 pacientes asegurados, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.

Como primera actividad se realizó la presentación de documentos a la Dirección del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado para poder aplicar los instrumentos, una vez aceptada por las autoridades de la institución, el proceso de intervención se inicia con la aplicación de la encuesta a los pacientes asegurados.

Los pacientes asegurados, de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado respondieron dos encuestas, el primero con relación a la variable inteligencia emocional con un total de 30 ítems. El segundo instrumento con relación a la variable calidad de atención que tiene 21 preguntas o ítems.

3.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Para comprobar la **fiabilidad** de los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”.

Tabla 2
Confiabilidad del instrumento.

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario sobre inteligencia emocional.	Alfa de Cronbach.	0,865.
Cuestionario sobre calidad de atención.	Alfa de Cronbach.	0,832.

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

El valor de Alfa de Cronbach es mayor a 0,8 para los dos instrumentos de recolección de datos. Autores como Hernández, et al. (2014); nos indican que, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. Los valores 0,865 y 0,832 se consideran un valor elevado, es decir, los instrumentos tienen una confiabilidad aceptable.

Para **Validar** los instrumentos de recojo de datos, se utilizó la técnica de “Juicio de expertos”. Pues, para determinar **la validez de contenido** de los instrumentos del presente trabajo de investigación, se eligió a tres expertos de acuerdo a sus años de experiencia en el tema y por el tipo de actividad que realizan.

Tabla 3
Validación del instrumento.

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy bueno.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy bueno.
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy bueno.

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 3, los expertos invitados a participar en el presente trabajo de investigación, confirman que la validez de forma, contenido y estructura del instrumento de recolección de datos tiene una calificación muy buena.

3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS VARIABLES.

Tabla 4
Puntuaciones generales de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones.

N°	Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades sociales
1	98	20	20	20	18	20
2	92	14	20	19	21	18
3	101	22	23	20	18	18
4	69	21	22	9	9	8
5	79	20	14	15	16	14
6	53	12	10	10	9	12
7	76	15	15	16	15	15
8	93	19	19	17	17	21
9	56	8	15	14	9	10
10	106	20	20	23	19	24
11	67	14	14	14	14	11
12	79	16	15	16	16	16
13	69	15	14	15	13	12
14	79	9	15	21	19	15
15	92	14	21	17	20	20
16	69	16	14	13	14	12
17	112	21	22	24	22	23
18	83	16	17	16	16	18
19	103	17	22	20	21	23
20	78	15	16	14	16	17
21	74	12	19	14	16	13
22	74	17	16	13	14	14
23	72	15	17	13	14	13
24	56	12	13	13	12	6
25	77	15	15	16	16	15
26	75	15	18	13	16	13
27	81	14	19	15	16	17
28	38	10	12	6	4	6
29	67	15	15	15	10	12

30	112	20	24	22	23	23
31	82	17	16	15	16	18
32	84	14	17	16	17	20
33	69	14	12	14	16	13
34	91	16	20	17	19	19
35	80	15	17	19	14	15
36	97	20	20	19	20	18
37	76	18	19	12	14	13
38	80	13	17	17	16	17
39	107	22	22	20	23	20
40	91	15	19	19	19	19
41	87	12	18	20	17	20
42	92	16	20	15	20	21
43	92	18	18	19	19	18
44	94	20	18	18	18	20
45	82	15	13	17	18	19
46	88	18	17	20	15	18
47	80	16	18	15	13	18
48	93	19	20	21	16	17
49	81	17	14	16	18	16
50	97	20	18	19	20	20
51	93	20	18	21	16	18
52	66	11	14	12	11	18
53	91	16	22	18	17	18
54	82	16	18	14	18	16
55	66	15	11	12	13	15
56	75	12	17	15	15	16
57	72	15	12	16	14	15
58	81	18	14	17	16	16
59	83	19	16	14	14	20
60	78	17	17	15	15	14

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Tabla 5
Descriptivos de la variable inteligencia emocional.

Descriptivos		Estadístico	Error estándar
Inteligencia emocional	Media	81,83	1,848
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	78,14 85,53
	Media recortada al 5%	82,07	
	Mediana	81,00	
	Varianza	204,887	
	Desviación estándar	14,314	
	Mínimo	38	
	Máximo	112	
	Rango	74	
	Rango intercuartil	18	
	Asimetría	-,264	,309
	Curtosis	,722	,608

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observando la Tabla 5, la media para la variable inteligencia emocional es 81,83 puntos, de acuerdo al baremo planteado para esta variable está en la categoría eficiente, lo cual significa que los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado tienen una inteligencia emocional desarrollada, marcadamente como regular para la atención al usuario asegurado. Es necesario señalar que lo ideal se encuentren en la categoría muy eficiente, el cual se ubica en el intervalo de 91 a 120 puntos, en donde los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado tienen una inteligencia emocional muy desarrollada, marcadamente como muy alta para la calidad de atención al paciente asegurado.

Tabla 6

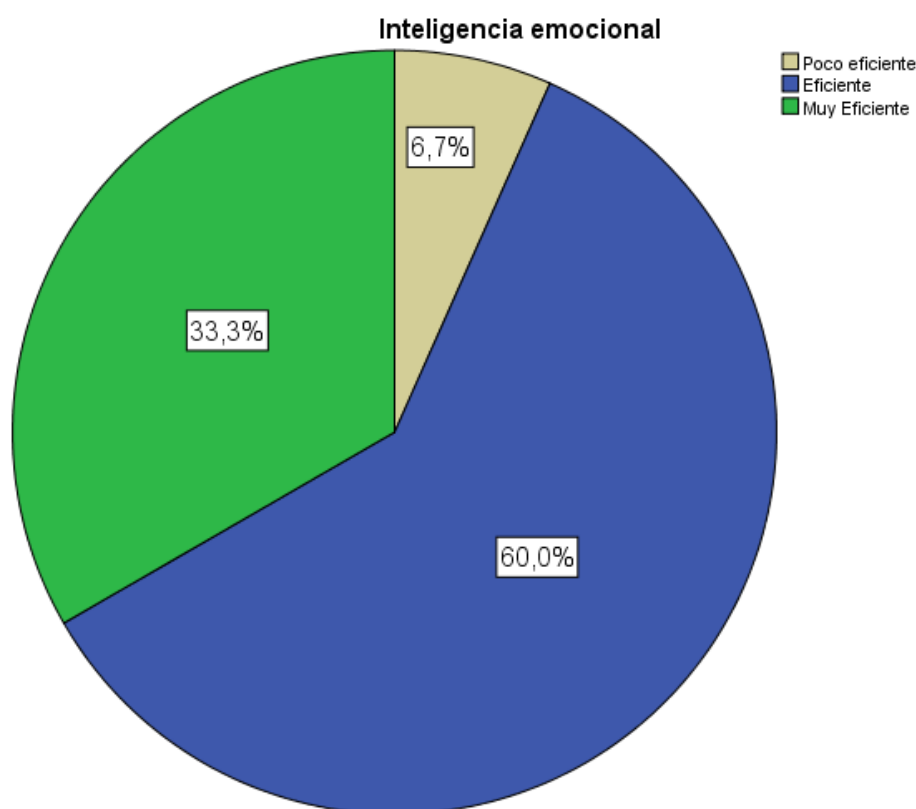
Resultados generales de la variable: Inteligencia emocional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	4	6,7	100,0
	Eficiente	36	60,0	60,0
	Muy Eficiente	20	33,3	93,3
	Total	60	100,0	100,0

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 1

Resultados generales de la variable: Inteligencia emocional.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

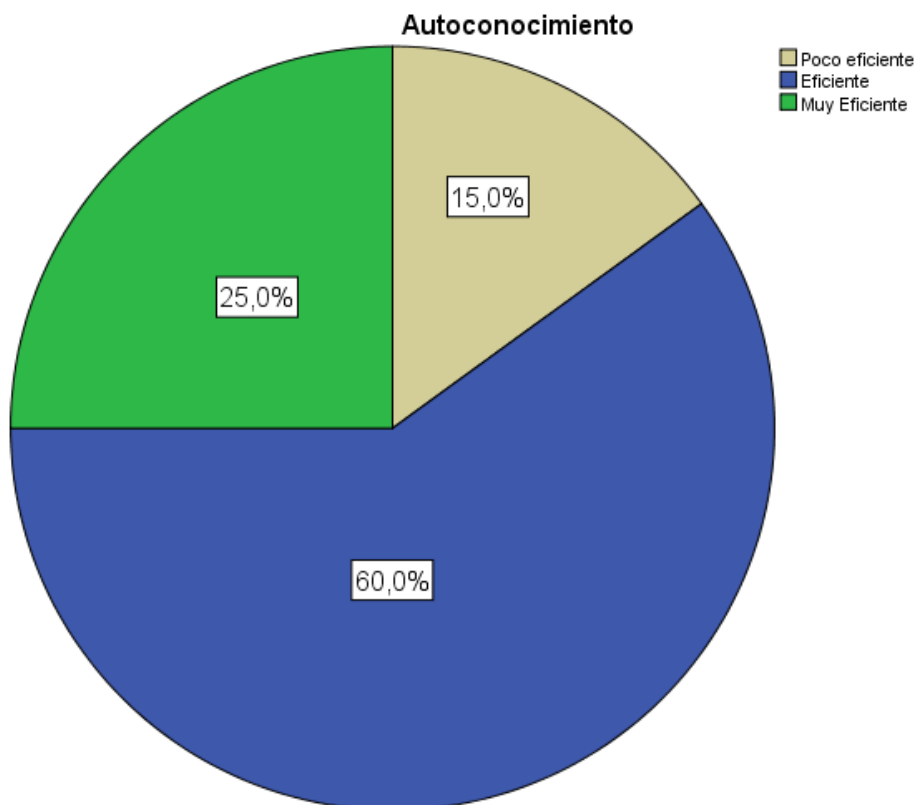
Según la Tabla 6 y Gráfico 1, se puede observar que 60,0% de los pacientes asegurados afirman que la inteligencia emocional de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado tiene una inteligencia emocional eficiente, mientras que el 33,3% afirman que tienen una inteligencia emocional muy buena. Y 6,7% afirman que tienen una inteligencia emocional poco eficiente.

Tabla 7
Resultados generales de la dimensión: Autoconocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	9	15,0	100,0
	Eficiente	36	60,0	60,0
	Muy Eficiente	15	25,0	85,0
	Total	60	100,0	100,0

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 2
Resultados generales de la dimensión: Autoconocimiento.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

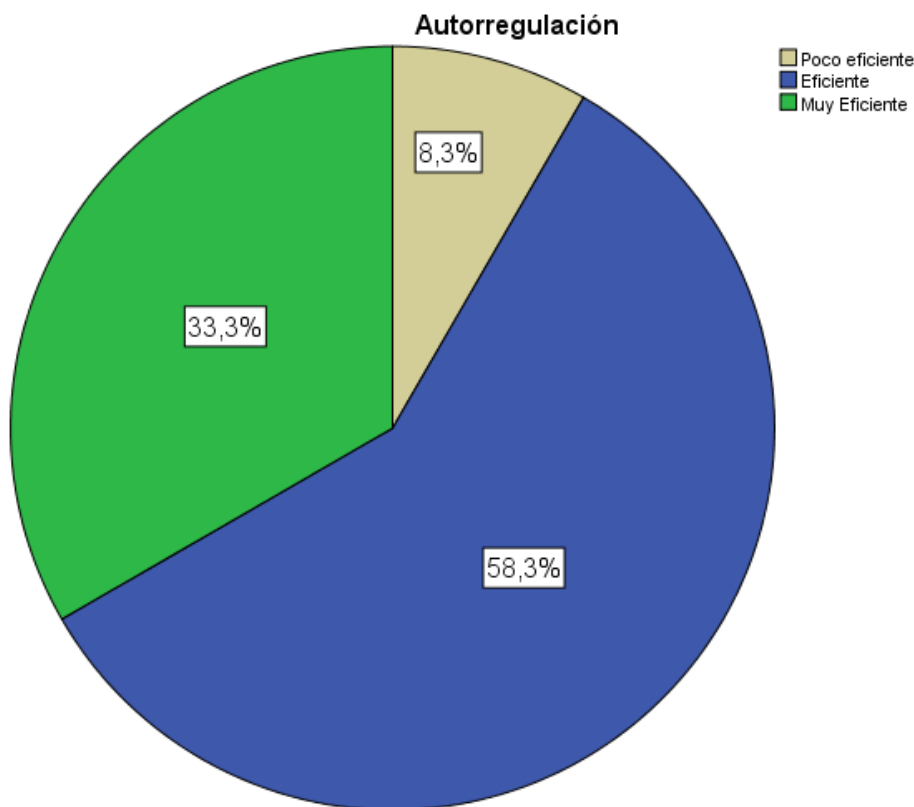
Según la Tabla 7 y Gráfico 2, se puede observar que 60,0% de los pacientes asegurados afirman que el autoconocimiento de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado es eficiente, mientras que el 25,0% afirman que tienen un autoconocimiento muy bueno. Y 15,7% afirman que tienen un autoconocimiento poco eficiente.

Tabla 8
Resultados generales de la dimensión: Autorregulación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	5	8,3	100,0
	Eficiente	35	58,3	58,3
	Muy Eficiente	20	33,3	91,7
	Total	60	100,0	100,0

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 3
Resultados generales de la dimensión: Autorregulación.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

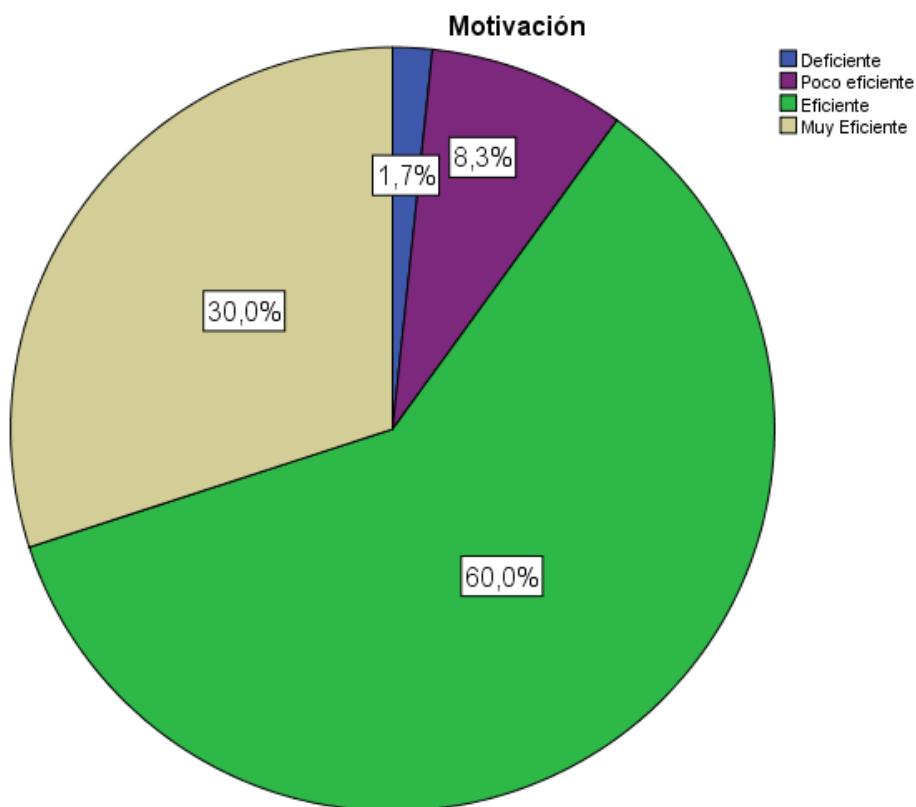
Según la Tabla 8 y Gráfico 3, se puede observar que 58,3% de los pacientes asegurados afirman que la autorregulación de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado es eficiente, mientras que el 33,3% afirman que tienen una autorregulación muy buena. Y 8,3% afirman que tienen una autorregulación poco eficiente.

Tabla 9
Resultados generales de la dimensión: Motivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	1,7	1,7	1,7
Poco eficiente	5	8,3	8,3	100,0
Válido Eficiente	36	60,0	60,0	61,7
Muy eficiente	18	30,0	30,0	91,7
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 4
Resultados generales de la dimensión: Motivación.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 9 y Gráfico 4, se puede observar que 60,0% de los pacientes asegurados afirman que la motivación de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado es eficiente, el 30,0% afirman que tienen una motivación muy eficiente, el 8,3% afirman que tienen una motivación poco eficiente. Y el 1,7% afirman que es deficiente.

Tabla 10

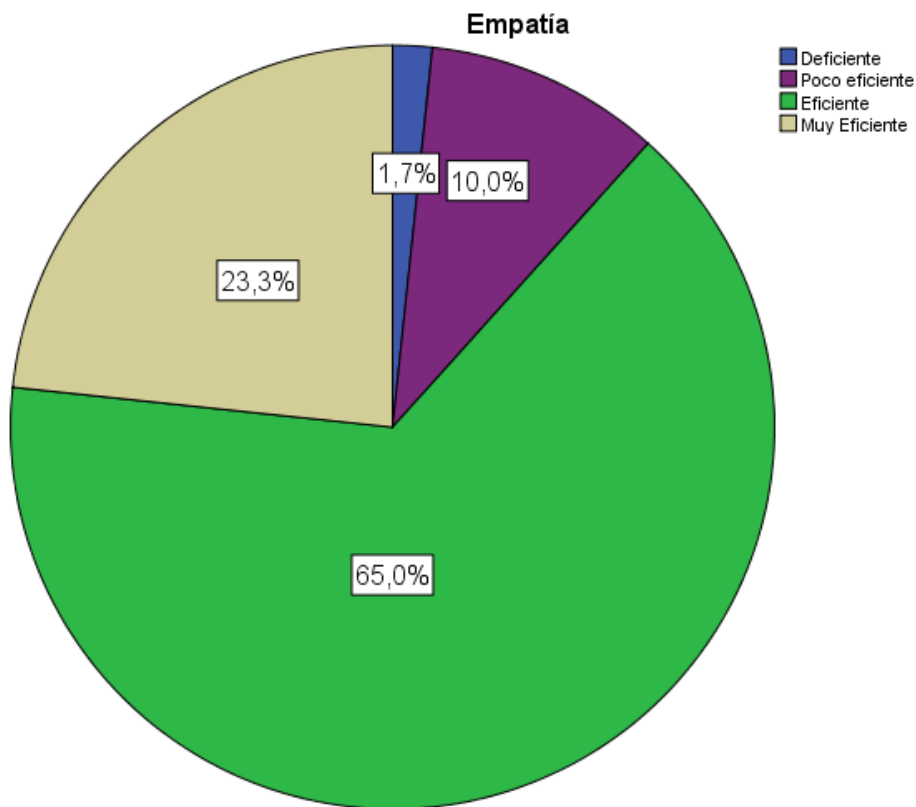
Resultados generales de la dimensión: Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	1,7	1,7	1,7
Poco eficiente	6	10,0	10,0	100,0
Válido Eficiente	39	65,0	65,0	66,7
Muy eficiente	14	23,3	23,3	90,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 5

Resultados generales de la dimensión: Empatía.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 10 y Gráfico 5, se puede observar que 65,0% de los pacientes asegurados afirman que la empatía de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado es eficiente, el 23,3% afirman que tienen una empatía muy eficiente, el 10,0% afirman que tienen una empatía poco eficiente. Y el 1,7% afirman que es deficiente.

Tabla 11

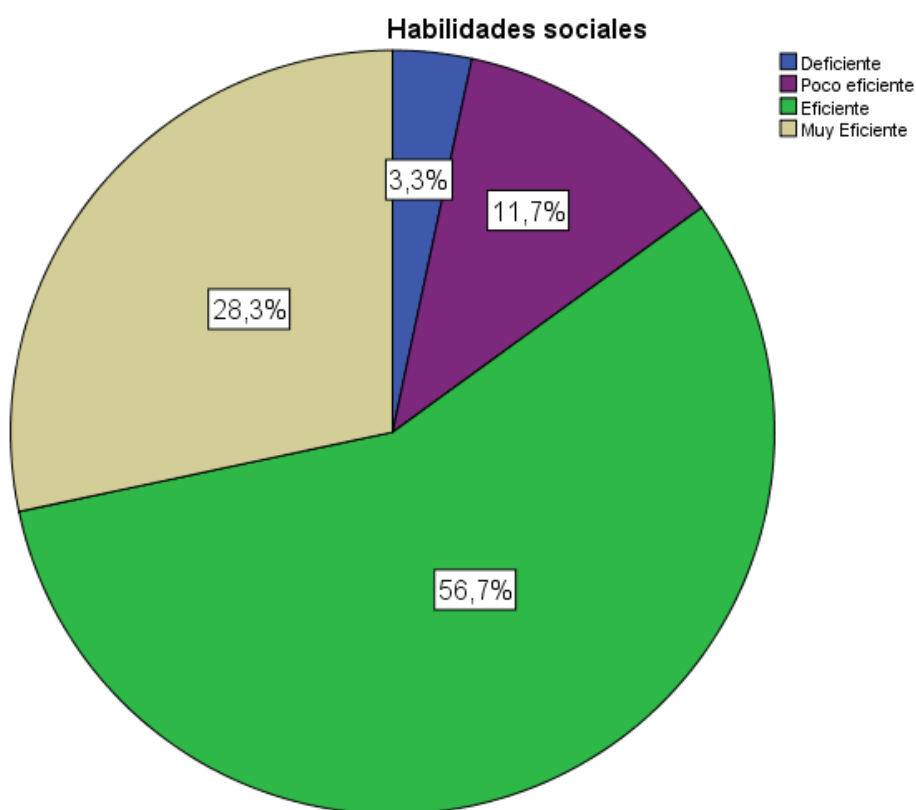
Resultados generales de la dimensión: Habilidades sociales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	2	3,3	3,3
	Poco eficiente	7	11,7	100,0
Válido	Eficiente	34	56,7	60,0
	Muy eficiente	17	28,3	88,3
	Total	60	100,0	100,0

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 6

Resultados generales de la dimensión: Habilidades sociales.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 11 y Gráfico 6, se puede observar que 56,7% de los pacientes asegurados afirman que las habilidades sociales de los trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado es eficiente, el 28,3% afirman que las habilidades sociales de los trabajadores son muy eficientes, el 11,7% afirman que son poco eficiente. Y el 3,3% afirman que es deficiente.

Tabla 12
Puntuaciones generales de la variable calidad de atención y sus
dimensiones.

N°	Calidad de atención	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
1	68	17	15	17	19
2	61	17	14	14	16
3	68	18	16	17	17
4	59	18	19	12	10
5	52	13	18	9	12
6	39	8	8	13	10
7	48	10	12	11	15
8	59	12	15	16	16
9	42	10	10	10	12
10	55	17	17	14	7
11	50	12	11	16	11
12	69	16	15	19	19
13	54	12	14	15	13
14	59	15	14	13	17
15	67	19	16	16	16
16	61	13	15	15	18
17	53	18	13	11	11
18	71	17	16	17	21
19	66	16	15	17	18
20	61	15	15	13	18
21	52	12	12	13	15
22	49	11	14	10	14
23	62	15	15	14	18
24	40	10	8	10	12
25	56	12	13	14	17
26	55	13	11	18	13
27	68	14	18	15	21
28	52	10	13	11	18
29	49	10	10	15	14
30	51	14	11	14	12
31	56	15	12	14	15

32	54	13	11	15	15
33	46	9	11	13	13
34	68	16	18	15	19
35	64	16	15	15	18
36	70	18	15	19	18
37	53	15	14	12	12
38	58	12	14	14	18
39	71	15	17	18	21
40	59	13	15	14	17
41	68	19	15	15	19
42	66	18	14	15	19
43	65	18	15	14	18
44	46	10	8	18	10
45	64	16	16	14	18
46	71	17	15	17	22
47	54	13	9	16	16
48	59	15	14	12	18
49	58	13	13	14	18
50	64	15	15	16	18
51	58	14	15	11	18
52	54	14	11	13	16
53	51	13	13	12	13
54	63	15	15	15	18
55	48	12	9	13	14
56	49	12	12	14	11
57	54	12	12	11	19
58	59	15	13	15	16
59	53	11	14	13	15
60	57	14	13	12	18

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Tabla 13
Descriptivos de la variable calidad de atención.

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
Calidad de atención	Media	57,60	1,040
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	55,52
		Límite superior	59,68
	Media recortada al 5%	57,81	
	Mediana	58,00	
	Varianza	64,854	
	Desviación estándar	8,053	
	Mínimo	39	
	Máximo	71	
	Rango	32	
	Rango intercuartil	12	
	Asimetría	-,160	,309
	Curtosis	-,571	,608

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observando la Tabla 13, la media para la variable calidad de atención es 57,60 puntos, de acuerdo al baremo planteado para esta variable está en la categoría satisfecho, lo cual significa que los usuarios asegurados en el Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado están satisfechos con la calidad de atención que reciben. Es necesario señalar que lo ideal se encuentre en la categoría muy satisfecho, el cual se ubica en el intervalo de 64 a 84 puntos.

Tabla 14

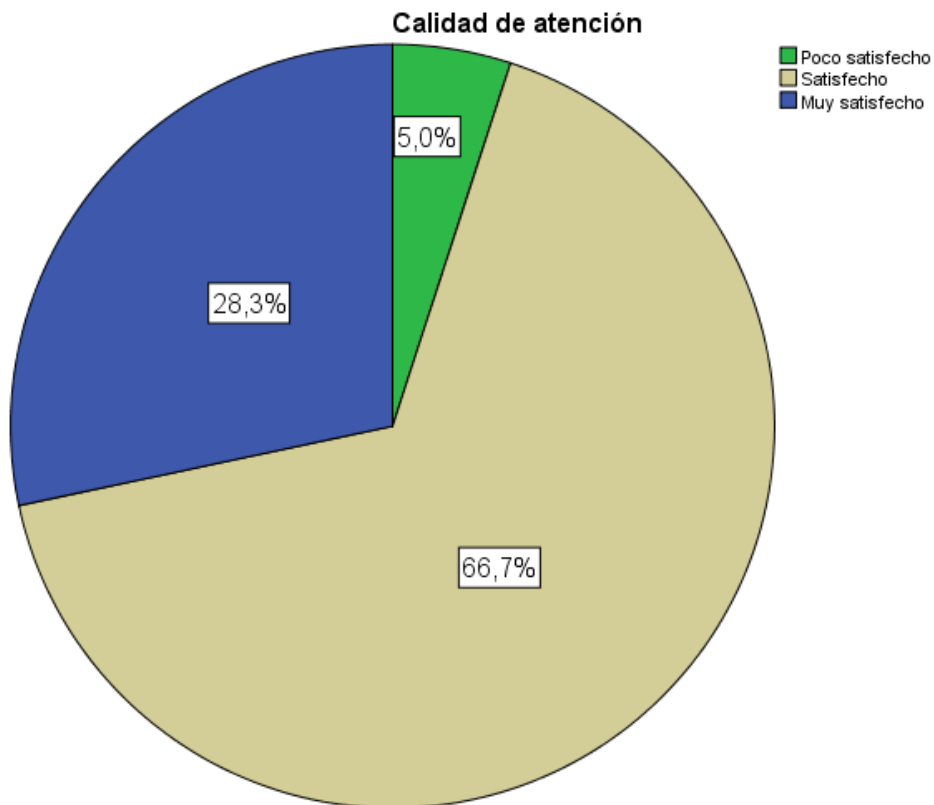
Resultados generales de la variable: Calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	3	5,0	5,0	33,3
Satisfecho	40	66,7	66,7	100,0
Muy satisfecho	17	28,3	28,3	28,3
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 7

Resultados generales de la variable: Calidad de atención.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 14 y Gráfico 7, se puede observar que 66,7% de los pacientes asegurados están satisfechos con la calidad de atención que reciben en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, el 28,3% de los pacientes asegurados están muy satisfechos. Y 5,0% de los pacientes asegurados están poco satisfechos.

Tabla 15

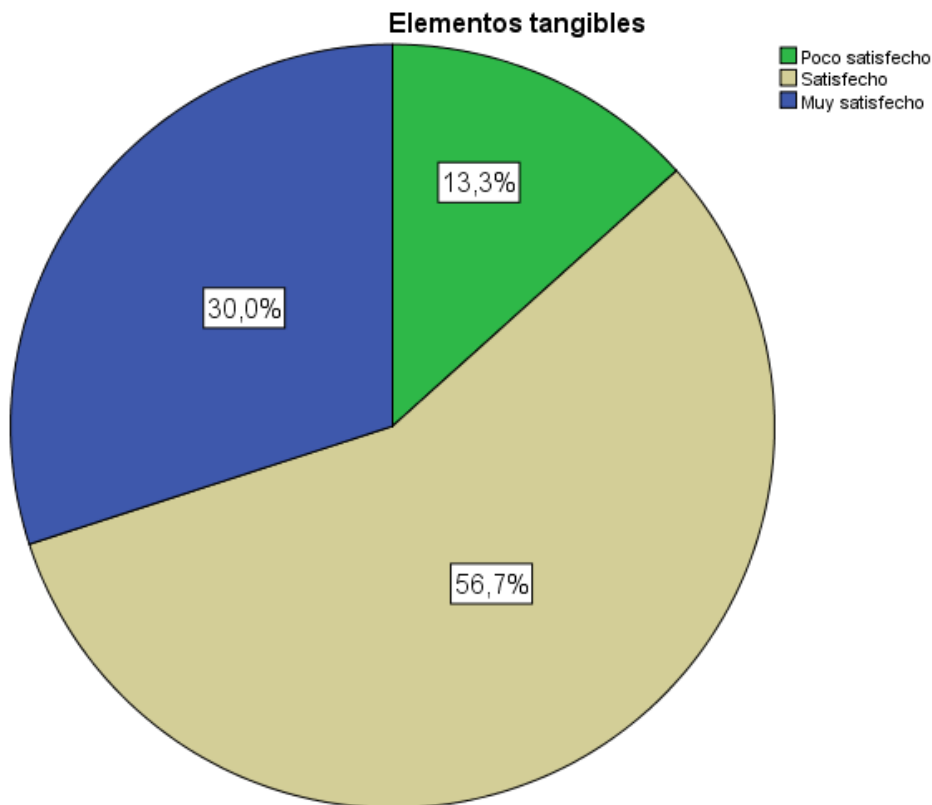
Resultados generales de la dimensión: Elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	8	13,3	13,3	43,3
Satisfecho	34	56,7	56,7	100,0
Muy satisfecho	18	30,0	30,0	30,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 8

Resultados generales de la dimensión: Elementos tangibles.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 15 y Gráfico 8, se puede observar que 56,7% de los pacientes asegurados están satisfechos con los elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, el 30,0% de los pacientes asegurados están muy satisfechos. Y 13,3% de los pacientes asegurados están poco satisfechos con los elementos tangibles de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Tabla 16

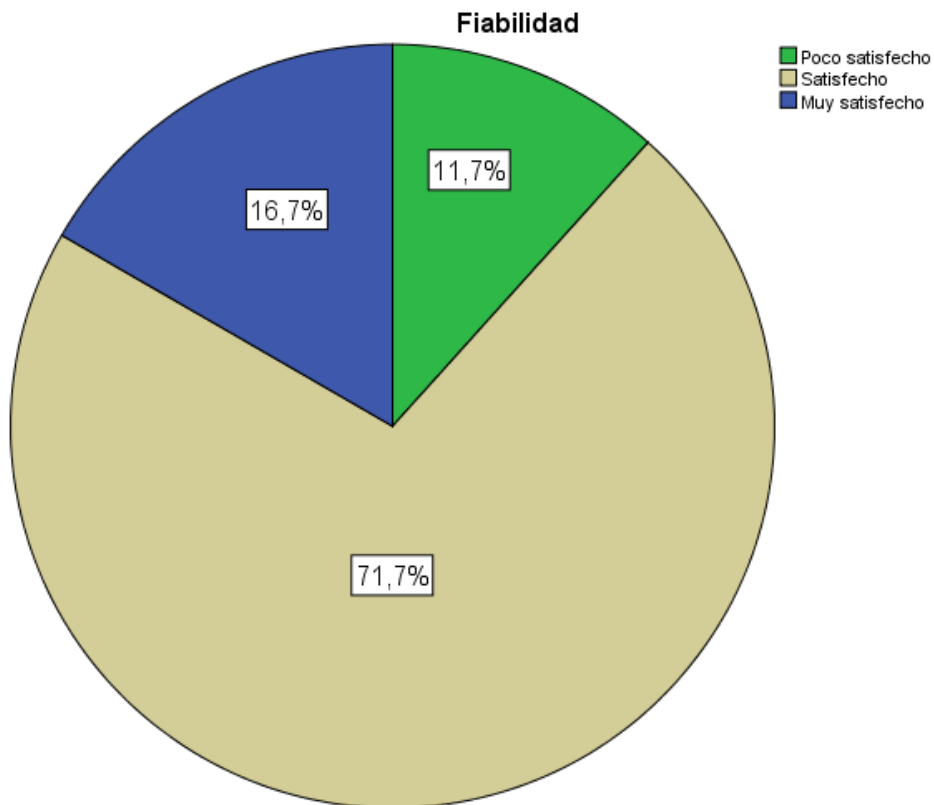
Resultados generales de la dimensión: Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	7	11,7	28,3
	Satisfecho	43	71,7	100,0
	Muy satisfecho	10	16,7	16,7
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 9

Resultados generales de la dimensión: Fiabilidad.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 16 y Gráfico 9, se puede observar que 71,7% de los pacientes asegurados están satisfechos con la fiabilidad en la calidad de atención de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, el 16,7% de los pacientes asegurados están muy satisfechos. Y 11,7% de los pacientes asegurados están poco satisfechos.

Tabla 17

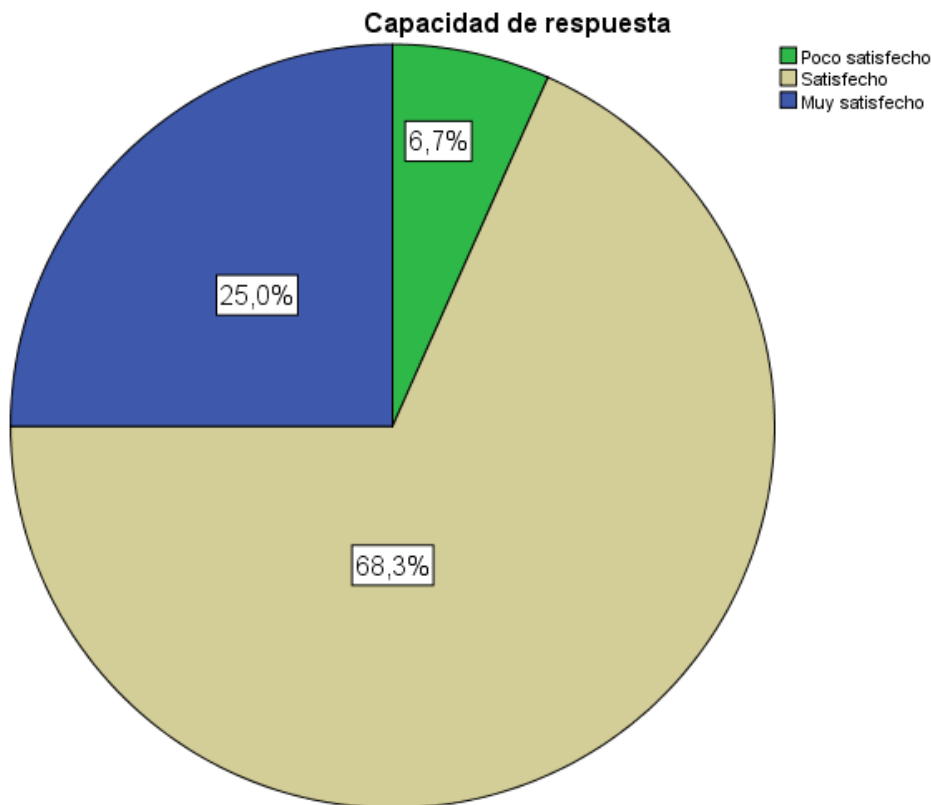
Resultados generales de la dimensión: Capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	4	6,7	31,7
	Satisfecho	41	68,3	100,0
	Muy satisfecho	15	25,0	25,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 10

Resultados generales de la dimensión: Capacidad de respuesta.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 17 y Gráfico 10, se puede observar que 68,3% de los pacientes asegurados están satisfechos con la capacidad de respuesta de los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, el 25,0% de los pacientes asegurados están muy satisfechos. Y 6,7% de los pacientes asegurados están poco satisfechos.

Tabla 18

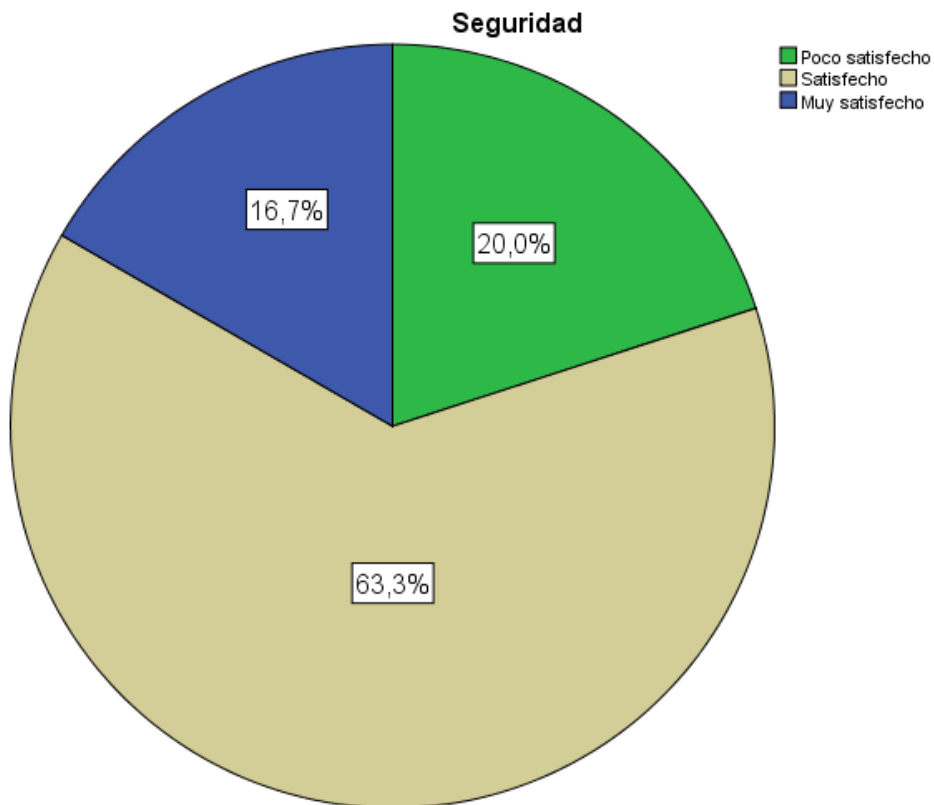
Resultados generales de la dimensión: Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	12	20,0	20,0	36,7
Satisfecho	38	63,3	63,3	100,0
Muy satisfecho	10	16,7	16,7	16,7
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Gráfico 11

Resultados generales de la dimensión: Seguridad.



Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Según la Tabla 18 y Gráfico 11, se puede observar que 68,3% de los pacientes asegurados están satisfechos con la seguridad de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, el 20,0% de los pacientes asegurados están poco satisfechos. Y 16,7% de los pacientes asegurados están muy satisfechos.

3.3. PRUEBAS DE NORMALIDAD.

Antes de realizar la prueba de hipótesis, es necesario saber que los datos recogidos, se comportan normalmente; es decir, se ajustan a la distribución, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente: La muestra es grande (> 30 individuos), en la investigación intervienen 60 pacientes asegurados, para lo cual se utilizará el estadístico de prueba de KOLMOGOROV – SMIRNOV, con los siguientes criterios:

P-VALOR $\geq \alpha$, se acepta H_0 . Los datos provienen de una distribución normal.

P-VALOR $< \alpha$, se acepta H_1 , Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 19
Prueba de normalidad.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Inteligencia emocional	Calidad de atención
N		60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	81,83	57,60
	Desviación estándar	14,314	8,053
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,084	,073
	Positivo	,084	,073
	Negativo	-,072	-,070
Estadístico de prueba		,084	,073
Sig. asintótica (bilateral)		,020 ^{c,d}	,020 ^{c,d}

a. La distribución de prueba no es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observando la Tabla 19, el p-valor asociado al estadístico de prueba, de Kolmogorov-Smirnov (Sig. asintót. (bilateral)) $\alpha = 0,020$; es menor a 0.05 para ambas variables. Por lo tanto, se concluye que los datos recogidos respecto a la inteligencia emocional y calidad de atención no se comportan normalmente, por lo tanto, se continua con el procedimiento de prueba de hipótesis utilizando el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

H₀: p = 0: No existe correlación directa y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

H₁: p ≠ 0: Existe correlación directa y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Nivel de significación:

El porcentaje de error admitido es de 5%.

Estadístico de prueba:

La ecuación es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 20

Correlaciones no paramétricas entre las variables: Inteligencia emocional y calidad de atención.

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 20, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05), moderada (Rho de Spearman = 0,535) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Tabla 21

Tabulación cruzada entre las variables: Inteligencia emocional y calidad de atención.

		Calidad de atención			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Inteligencia emocional	Muy eficiente	Recuento	10	10	0	20
		% del total	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%
	Eficiente	Recuento	7	29	0	36
		% del total	11,7%	48,3%	0,0%	60,0%
	Poco eficiente	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,7%	5,0%	6,7%
Total	Recuento	17	40	3	60	
	% del total	28,3%	66,7%	5,0%	100,0%	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 21, la relación entre las categorías de análisis de las variables inteligencia emocional y calidad de atención son: Eficiente y satisfecho 48,3% de relación, Muy eficiente y muy satisfecho 16,7% de relación y, Poco eficiente y poco satisfecho 5% de relación.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

H₀: p = 0: No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

H₁: p ≠ 0: Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Nivel de significación:

El porcentaje de error admitido es de 5%.

Estadístico de prueba:

La ecuación es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Interpretación de correlación de Rho de Spearman:

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
De ±0,96 a ±1,00	Correlación perfecta
De ±0,85 a ±0,95	Correlación fuerte
De ±0,70 a ±0,84	Correlación significativa
De ±0,50 a ±0,69	Correlación moderada
De ±0,20 a ±0,49	Correlación débil
De ±0,10 a ±0,19	Correlación muy débil
De ±0,00 a ±0,09	Correlación nula o inexistente

Tabla 22

Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención.

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 22, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05), moderada (Rho de Spearman = 0,607) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Tabla 23

Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención.

		Elementos tangibles			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Inteligencia emocional	Muy eficiente	Recuento	11	8	1	20
		% del total	18,3%	13,3%	1,7%	33,3%
	eficiente	Recuento	7	26	3	36
		% del total	11,7%	43,3%	5,0%	60,0%
	Poco eficiente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total	Recuento	18	34	8	60	
	% del total	30,0%	56,7%	13,3%	100,0%	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 23, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención son: Eficiente y satisfecho 43,3% de relación, Muy eficiente y muy satisfecho 18,3% de relación y, Poco eficiente y poco satisfecho 13,3% de relación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

H₀: p = 0: No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

H₁: p ≠ 0: Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Nivel de significación:

El porcentaje de error admitido es de 5%.

Estadístico de prueba:

La ecuación es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Interpretación de correlación de Rho de Spearman:

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
De ±0,96 a ±1,00	Correlación perfecta
De ±0,85 a ±0,95	Correlación fuerte
De ±0,70 a ±0,84	Correlación significativa
De ±0,50 a ±0,69	Correlación moderada
De ±0,20 a ±0,49	Correlación débil
De ±0,10 a ±0,19	Correlación muy débil
De ±0,00 a ±0,09	Correlación nula o inexistente

Tabla 24

Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención.

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Fiabilidad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 24, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,458) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Tabla 25

Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención.

		Fiabilidad			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Inteligencia emocional	Muy eficiente	Recuento	5	14	1	20
		% del total	8,3%	23,3%	1,7%	33,3%
	eficiente	Recuento	5	28	3	36
		% del total	8,3%	46,7%	5,0%	60,0%
	Poco eficiente	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,7%	5,0%	6,7%
Total	Recuento	10	43	7	60	
	% del total	16,7%	71,7%	11,7%	100,0%	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 25, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención son: Eficiente y satisfecho 46,7% de relación, Muy eficiente y muy satisfecho 8,3% de relación y, Poco eficiente y poco satisfecho 11,7% de relación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

H₀: p = 0: No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

H₁: p ≠ 0: Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Nivel de significación:

El porcentaje de error admitido es de 5%.

Estadístico de prueba:

La ecuación es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Interpretación de correlación de Rho de Spearman:

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
De ±0,96 a ±1,00	Correlación perfecta
De ±0,85 a ±0,95	Correlación fuerte
De ±0,70 a ±0,84	Correlación significativa
De ±0,50 a ±0,69	Correlación moderada
De ±0,20 a ±0,49	Correlación débil
De ±0,10 a ±0,19	Correlación muy débil
De ±0,00 a ±0,09	Correlación nula o inexistente

Tabla 26

Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención.

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,424**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 26, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,001 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,424) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Tabla 27

Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención.

			Capacidad de respuesta			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	
Inteligencia emocional	Muy eficiente	Recuento	9	11	0	20
		% del total	15,0%	18,3%	0,0%	33,3%
	Eficiente	Recuento	6	28	2	36
		% del total	10,0%	46,7%	3,3%	60,0%
	Poco eficiente	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Total		Recuento	15	41	4	60
		% del total	25,0%	68,3%	6,7%	100,0%

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 27, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención son: Eficiente y satisfecho 46,7% de relación, Muy eficiente y muy satisfecho 15,0% de relación y, Poco eficiente y poco satisfecho 6,7% de relación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4.

H₀: p = 0: No existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

H₁: p ≠ 0: Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Nivel de significación:

El porcentaje de error admitido es de 5%.

Estadístico de prueba:

La ecuación es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Interpretación de correlación de Rho de Spearman:

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
De ±0,96 a ±1,00	Correlación perfecta
De ±0,85 a ±0,95	Correlación fuerte
De ±0,70 a ±0,84	Correlación significativa
De ±0,50 a ±0,69	Correlación moderada
De ±0,20 a ±0,49	Correlación débil
De ±0,10 a ±0,19	Correlación muy débil
De ±0,00 a ±0,09	Correlación nula o inexistente

Tabla 28

Correlaciones no paramétricas entre la variable Inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención.

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Seguridad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,285*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	60	60
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,285*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 28, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,028 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,285) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Tabla 29

Tabulación cruzada entre la variable Inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención.

		Seguridad			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Inteligencia emocional	Muy eficiente	Recuento	4	12	4	20
		% del total	6,7%	20,0%	6,7%	33,3%
	Eficiente	Recuento	6	25	5	36
		% del total	10,0%	41,7%	8,3%	60,0%
	Poco eficiente	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,7%	5,0%	6,7%
Total	Recuento	10	38	12	60	
	% del total	16,7%	63,3%	20,0%	100,0%	

Fuente: Pacientes asegurados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.

Observado la Tabla 29, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención son: Eficiente y satisfecho 41,7% de relación, Poco eficiente y poco satisfecho 20,0% de relación y, Muy eficiente y muy satisfecho 6,7% de relación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El principal objetivo de la investigación es determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017, Sobre todo, a través del estudio de las dimensiones de la variable calidad de atención: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Los resultados hallados en la investigación nos permiten afirmar que existe correlación directa, moderada y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

Estos resultados se fundamentan en la teoría de Goleman (1995), pues, según dicho autor cuando se habla de inteligencia emocional automáticamente se hace alusión al poder que tienen las emociones en la mente pensante, es decir la estrecha relación que existe entre las emociones y la razón puesto que son las que guían las decisiones. Asimismo, se fundamenta en lo que manifiesta Donabedian (1995), La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de

las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Los resultados mostrados en la Tabla 5, la media para la variable inteligencia emocional es 81,83 puntos, dicho puntaje está en la categoría eficiente, lo cual significa que los empleados de la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado tienen una inteligencia emocional desarrollada, marcadamente como regular para la atención al usuario asegurado. Es necesario señalar que lo ideal se encuentren en la categoría muy eficiente, el cual se ubica en el intervalo de 91 a 120 puntos.

Del mismo modo según la Tabla 13, la media para la variable calidad de atención es 57,60 puntos, el cual corresponde a la categoría satisfecho, lo cual significa que los usuarios asegurados en el Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado están satisfechos con la calidad de atención que reciben. Pues también es necesario señalar que lo ideal se encuentre en la categoría muy satisfecho, el cual se ubica en el intervalo de 64 a 84 puntos.

Por otro lado, analizando la Tabla 19, el p-valor asociado al estadístico de prueba, de Kolmogorov-Smirnov (Sig. asintót. (bilateral)) $\alpha = 0,020$; es menor a 0.05 para ambas variables. Por lo cual, se realiza el procedimiento de prueba de hipótesis a través del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Analizando la Tabla 20, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$), moderada (Rho de Spearman = $0,535$) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017. Asimismo, según la Tabla 21, la relación entre las categorías de análisis de las variables inteligencia emocional y calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre Eficiente y satisfecho con 48,3%.

Según la Tabla 22, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05), moderada (Rho de Spearman = 0,607) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado. Del mismo modo, analizando la Tabla 23, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre Eficiente y satisfecho con 43,3%.

En la Tabla 24, se observa que existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,458) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado. Además, analizando la Tabla 25, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención muestra mayor porcentaje de relación las categorías Eficiente y satisfecho en un 46,7%.

Según la Tabla 26, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,001 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,424) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado. Asimismo, observado la Tabla 27, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención presenta mayor relación entre las categorías Eficiente y satisfecho con 46,7%.

Y en la Tabla 28, se observa que existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,028 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,285) y directamente proporcional, entre inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado. Del mismo modo, observado la Tabla 29, la relación entre las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención presenta mayor relación entre las categorías Eficiente y satisfecho con 41,7%.

Estos resultados son similares a los obtenidos por López (2016), pues, según el estudio existe relación moderada entre la inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, departamento de Escuintla. Además, existe satisfacción de los usuarios de los servicios de la Municipalidad de la Democracia, Escuintla. Ya que la mayoría de los entrevistados afirmaron que los colaboradores poseen: disponibilidad de atención, igualdad de servicios, conocimientos en su área de trabajo, muy buena presentación personal y solucionan sus dudas o problemas.

Para Bino (2016), la inteligencia emocional tiene influencia en la atención al cliente según las opiniones manifestadas en el test y la escala de Likert, debido a que los colaboradores expresan cierto nivel de inteligencia y atención para resolver problemas, controlar emociones y mantener buenas relaciones interpersonales al momento de brindar un servicio. Asimismo, manifiesta que los colaboradores de las diferentes áreas utilizan apropiadamente sus emociones y sentimientos ante las demás personas, se observa un alto porcentaje que revela que notan cuando su estado de ánimo varía y no afecta su rendimiento; que buscan enfrentar las situaciones cualesquiera que sea y toman decisiones la cual sea para solventar el problema. Estos resultados son similares a los obtenidos en el presenta trabajo de investigación.

También los resultados se asemejan a los obtenidos por Hernández (2014), pues en su estudio estableció que los colaboradores presentan un nivel alto de inteligencia emocional, manejan adecuadamente sus emociones cuyas reacciones son aceptables, debido a que cuentan con un ambiente agradable, las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes inmediatos son cordiales, cuentan con las herramientas necesarias y se les motiva, lo que da como resultado que sean personas amables, agradables y se esfuercen por brindar un buen servicio a sus clientes. Asimismo, el estudio comprobó que el nivel de servicio al cliente que presenta es satisfactorio, debido al buen manejo de las emociones que poseen los colaboradores puesto que son emocionalmente inteligentes, se interesan por ganarse la confianza y dar un buen trato a sus clientes.

Herrera (2016), en su estudio determinó que existe una relación directa significativa ($r = 0.729^{**}$; $p < 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la institución, los resultados del presente trabajo de investigación presentan similares características a los obtenidos por Herrera.

Y, finalmente, vistos los resultados obtenidos en la investigación y habiendo analizado adecuadamente a través de la estadística descriptiva e inferencial y, discutido con otras investigaciones consideradas en la presente tesis, se concluye que existe una correlación directa, moderada y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

CONCLUSIONES.

Se determinó que existe una correlación directa, moderada y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención al paciente asegurado, alcanza un índice de 0,535 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de las variables inteligencia emocional y calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 48,3%.

Con relación a la primera hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017. Según los resultados señalados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, pues alcanza un índice de 0,607 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 43,3%.

Con relación a la segunda hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la

fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017. Según los resultados señalados muestran una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, pues alcanza un índice de 0,458 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 46,7%.

Con relación a la tercera hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, pues alcanza un índice de 0,424 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 46,7%.

Y, con relación a la cuarta hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017. Según los resultados señalados muestran una correlación directa, débil y significativa entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, pues alcanza un índice de 0,285 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable inteligencia emocional y seguridad de la calidad de atención presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 41,7%.

RECOMENDACIONES.

La oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, implementar talleres de formación y crecimiento personal con el fin de elevar los niveles de inteligencia emocional de sus empleados para que esto redunde en la calidad de atención a los pacientes asegurados de dicho nosocomio.

El Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado debe implementar un programa de monitoreo constante sobre la percepción de los pacientes con relación a los elementos tangibles no solo en la oficina de seguros y prestaciones económicas, sino en todo el nosocomio, con la finalidad de alcanzar la máxima aceptación de la calidad de atención por parte de pacientes atendidos.

Realizar talleres de capacitación continuo con relación a la automotivación, autocontrol, habilidades, sociales, empatía y otros de los empleados; necesarios para la mejora continua de la atención a los pacientes en especial la fiabilidad de la calidad de atención.

Los empleados del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado deben mantener los niveles adecuados de inteligencia emocional, para que influya en la capacidad de respuesta de los empleados hacia los pacientes asegurados para una mejora continua.

Implementar un plan estratégico en el Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado, en donde se promueva actividades de mejora con respecto a las relaciones interpersonales entre colaboradores y directores, de esta forma se va a generar confianza para brindar seguridad en cuanto a sugerencias, comentarios, inquietudes y necesidades para mantener un ambiente agradable dentro del nosocomio.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

- Bino, R. A. (23 de Enero de 2016). *Inteligencia emocional y atención al cliente* .
Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Caminal, A. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*, 23 - 24.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Colmenares, S., & Saavedra, H. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4). ISSN 1666-1680.
- Díaz, S., & Cols, A. (2009). Calidad en el Servicio. Manual de Calidad Asistencial. *SESCAM*, 12-13.
- Donabedian, A. (1993). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. México: Revista de Salud Pública de México.

- Donabedian, A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. México: Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Vol. 2:3.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairos S.A.
- Goleman, D. (2004). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos, S.A.
- Hernández, L. F. (23 de Junio de 2014). *Inteligencia emocional y servicio al cliente*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Lesly.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Americana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, G. C. (12 de Diciembre de 2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Huacac, M. R. (3 de Diciembre de 2014). *realizó la investigación titulada "La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013"*. Obtenido de <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/345/TG0185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, W. S. (17 de Enero de 2016). *Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>

Sánchez, H., & Reyes, C. (1996). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Mantaro.

Silva, K. M., & Pérez, J. A. (27 de Noviembre de 2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE_ADMI_KENIA.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF

ANEXOS.

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: Inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel relación existe entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>Estudiar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>Establecer el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe correlación directa y significativa entre inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y los elementos tangibles de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la fiabilidad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p> <p>Existe una correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la seguridad de la calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.</p>	<p>VARIABLE PREDICTORA (VE1): (VE1): Inteligencia emocional.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento. • Autorregulación. • Motivación. • Empatía. • Habilidades sociales. <p>VARIABLE CRITERIO (VE2): (VE2): Calidad de atención.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Fiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Seguridad. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica. <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlacional. <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva-Correlacional. <p>POBLACIÓN: Pacientes asegurados, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Selección: No probabilístico de carácter intencionado.</p> <p>Tamaño: 60 Pacientes asegurados, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>

MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La Inteligencia Emocional está muy relacionado el dominio de la capacidad de reconocer vuestros propios sentimientos y de los demás, asimismo, permite motivarnos y manejar apropiadamente las emociones, con uno mismo y de los demás. (Goleman, 1998)	Es el desempeño del autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales, para un desempeño laboral destacado.	• AUTOCONOCIMIENTO.	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional. • Auto evaluación precisa. • Confianza en sí mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			• AUTORREGULACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol. • Confiabilidad. • Escrupulosidad. • Adaptabilidad. • Innovación. • Afán de triunfo. 	
			• MOTIVACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Iniciativa. • Optimismo. 	
			• EMPATÍA.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender a los demás. • Ayuda a los demás a desafiarse. • Orientación hacia el servicio. • Aprovechar la diversidad. • Conciencia política. 	
			• HABILIDADES SOCIALES.	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia. • Comunicación. • Manejo de conflictos. • Liderazgo. • Catalizador de cambio. • Establecer vínculos. • Colaboración y cooperación. • Habilidades de equipo. 	
CALIDAD DE ATENCIÓN.	Conjunto de características de una persona o de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, casta, excelencia, linaje, importancia, condición.	Amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.	• ELEMENTOS TANGIBLES.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Personal capacitado. • Comodidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			• FIABILIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Citas disponibles. • Atención por orden de llegada. 	
			• CAPACIDAD DE RESPUESTA.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida y eficaz 	
			• SEGURIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Inspira confianza. • Se respeta la privacidad del usuario. 	

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: : Cuestionario para trabajadores
GRADUANDO: : Br. Rosa SOTO MENDOZA

CUESTIONARIO PARA PACIENTES														
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Trabajador independiente		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Asegurado <input type="checkbox"/> No asegurado		Edad: (en Años)											
INSTRUCCIONES:														
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>														
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	Los trabajadores reconocen y manejan adecuadamente sus propias emociones y sus efectos.													
02	Mantienen control de sus reacciones.													
03	Conocen sus propios recursos interiores, habilidades y límites.													
04	Saben con precisión qué se espera de él o ella, en su trabajo.													
05	Tienen seguridad sobre el propio valer y facultades.													
06	Convierten los obstáculos en experiencias positivas.													
07	Frente a su situación de trabajo muestran seguridad y confianza en sí mismo(a).													
08	Mantienen el control de su trabajo aun en situaciones de estrés y presión.													
09	Saben decir "NO" cuando algo no le conviene.													

10	Tienen capacidad para el autoaprendizaje en su puesto de trabajo.					
11	Tienen capacidad para desempeñar varias funciones al tiempo.					
12	Han desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.					
13	Presentan ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.					
14	Aceptan las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo.					
15	Se adaptan rápidamente con los objetivos de institución.					
16	Aprovechan las oportunidades de manera adecuada.					
17	Actúan con tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.					
18	Perciben los sentimientos y perspectivas ajenas, y se interesa activamente por sus preocupaciones.					
19	Perciben las necesidades de desarrollo de los demás y fomentan su capacidad.					
20	Prevén, reconocen y satisfacen las necesidades de los usuarios.					
21	Cultivan las oportunidades a través de personas diversas.					
22	Manejan con diplomacia y tacto, tanto las situaciones tensas, como a las personas difíciles.					
23	Se identifican y comparten la visión y la misión de la organización.					
24	Muestran seguridad y confianza en las relaciones con los demás.					
25	Muestran sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.					
26	Buscan y comparten la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.					
27	Tienen capacidad para influir y generar propuestas.					
28	Son hábiles para relacionarse de manera adecuada y cordial con los usuarios.					
29	Tienen capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.					
30	Tienen habilidad y capacidad para trabajar en equipo.					
TOTAL						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Inteligencia emocional y calidad de atención al paciente asegurado, en la oficina de seguros y prestaciones económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: : Cuestionario para trabajadores
GRADUANDO: : Br. Rosa SOTO MENDOZA

CUESTIONARIO PARA PACIENTES														
Nivel ocupacional:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Trabajador independiente		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer										
Condición:	<input type="checkbox"/> Asegurado <input type="checkbox"/> No asegurado		Edad: (en Años)											
<u>INSTRUCCIONES:</u>														
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la CALIDAD DE ATENCIÓN, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>														
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 20%; padding: 5px;">0</th> <th style="width: 20%; padding: 5px;">1</th> <th style="width: 20%; padding: 5px;">2</th> <th style="width: 20%; padding: 5px;">3</th> <th style="width: 20%; padding: 5px;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Nunca</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">A veces</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	La oficina de seguros y prestaciones económicas realiza la labor esperada con seguridad y correctamente.													
02	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.													
03	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.													
04	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías.													
05	Cuando acudo al Servicio, sé que encontraré las mejores soluciones.													
06	El personal da una imagen de honestidad y confianza.													
07	Cuando acudo a la Unidad, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas.													

08	Consideramos suficiente el horario establecido de atención al usuario.					
09	Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios.					
10	La Unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.					
11	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
12	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).					
13	El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios y unidades del Hospital para facilitar su labor.					
14	Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios.					
15	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
16	La Unidad se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.					
17	Se han solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.					
18	La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena.					
19	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la Unidad.					
20	Cuando acudo a la Unidad sé que encontraré las mejores soluciones.					
21	He observado mejoras en el funcionamiento general de la Unidad en mis distintas visitas al mismo.					
TOTAL						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

Documento de aceptación de aplicación de instrumentos.



SUMILLA: SOLICITO FALICIDADES PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

DR. IVAN RAMOS MENDOZA
DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS

Yo, Rosa Soto Mendoza, egresada de la Universidad Alas Peruanas, de la carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, con DNI N°41007322, ante Usted me presento y expongo:

Que, siendo requisito indispensable la ejecución de un trabajo de investigación, para optar el título profesional de licenciada en Administración y Negocios Internacionales, solicito a su despacho tenga a bien autorizarme la aplicación de instrumentos de recojo de datos para la tesis de investigación, cuyo título es: Inteligencia emocional y calidad de Atención al Paciente Asegurado, en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta de Puerto Maldonado – 2017, cuyos resultados serán sistematizados y dados a conocer oportunamente a la institución.

Plan de intervención:

Ítems	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Aplicaciones de la encuesta	12/06/2017	13/06/2017	14/06/2017	15/06/2017	16/06/2017	17/06/2017

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted Director acceder a mi petición por ser plenamente comprensible y legal.

Puerto Maldonado, 09 de Junio de 2017.


Rosa Soto Mendoza
DNI: 41007322

Reporte fotográfico.



Aplicación de los instrumentos de la investigación.

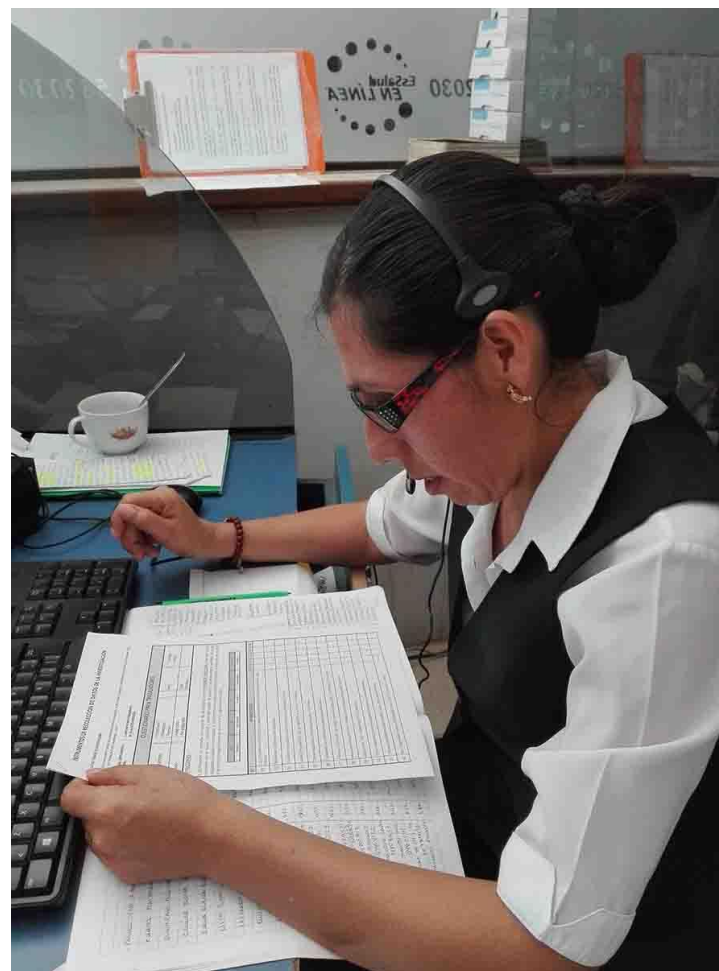


Aplicación de los instrumentos de la investigación.

Reporte fotográfico.



Aplicación de los instrumentos de la investigación.



Aplicación de los instrumentos de la investigación.