



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en profesionales de enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Díaz Carlos Jhovana Lizeth (ORCID: 0000-0003-4925-1436)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a mis padres, quienes son y serán el tesoro más valioso que Dios me dio, gracias por trabajar tan duro para que nada me falte, esto es por y para ustedes, también a mi hijo, que desde que nació sentí que volví a nacer, y sentí que Dios me daba una nueva oportunidad de vida.

Jhovana Diaz

Agradecimiento

A nuestros padres porque junto a Dios, nos dieron la oportunidad de SER, de vivir, de aceptarme con mis errores y virtudes. Por nunca perder la fe en él y apoyarnos a lo largo de nuestros estudios.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 01	Relación entre estilos de liderazgo y y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.	19
Tabla 02	Estilos de liderazgos los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021	20
Tabla 03	Gestión de calidad en salud de los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.	20
Tabla 04	Prueba de normalidad de las puntuaciones de las dimensiones de estilos de liderazgo y gestión de calidad.	21
Tabla 05	Correlación entre la dimensión liderazgo transformacional y la gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.	21
Tabla 06	Correlación entre la dimensión liderazgo transaccional y la gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021	22
Tabla 07	Correlación entre la dimensión liderazgo evitador y la gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021, con un diseño descriptivo – correlacional y no experimental, además de una muestra de 30 profesionales de enfermería, el instrumento que se utilizó fue la encuesta CELID para los estilos de liderazgo y la encuesta tipo Likert, con respecto a la teoría se basó en los autores de Gardner (1991) sobre los estilos de liderazgo y Narro (2017) para la gestión de calidad. Asimismo los resultados comprobaron la hipótesis alterna a través del Chi cuadrado (es 23,573) que los estilos de liderazgo influyen en la gestión de calidad con un nivel de significancia de 0.000, es decir el estilo que más predominó fue el liderazgo transformacional (50%), seguido del liderazgo transaccional (27%) y el liderazgo evitador (23%). Por lo tanto se evidenció que al presentar estilos de liderazgo en los profesionales de enfermería se podría mejorar la gestión de calidad dentro la institución, sin embargo todavía hay personal que se resiste al cambio.

Palabras clave: estilos de liderazgo, liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, liderazgo evitador y gestión de calidad.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between leadership styles and quality management in health, in the nursing professionals of Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021, with a descriptive-correlational and non-experimental design, in addition From a sample of 30 nursing professionals, the instrument used was the CELID survey for leadership styles and the Likert-type survey, with respect to the theory it was based on the authors of Gardner (1991) on leadership styles and Narro (2017) for quality management. Likewise, the results verified the alternative hypothesis through Chi square (is 23.573) that leadership styles influence quality management with a significance level of 0.000, that is, the most predominant style was transformational leadership (50%) , followed by transactional leadership (27%) and avoidance leadership (23%). Therefore, it was evident that by presenting leadership styles in nursing professionals, quality management within the institution could be improved, however there are still personnel who are resistant to change.

Keywords: leadership styles, transformational leadership, transactional leadership, avoidance leadership, and quality management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gran demanda que ha ocasionada la pandemia de la COVID-19, se ha vuelto un reto para los trabajadores del sector salud, sobre todo en su gestión, la cual se vio plasmado en el Hospital Clinic de Barcelona donde se evidencio en gran magnitud, la gestión de las enfermeras en esta situación tan difícil, es decir la parte directiva de enfermería está asumiendo roles de liderazgo con respecto a la COVID – 19, teniendo en cuenta los cuidados a los pacientes, la seguridad tanto de su personal como el paciente con la finalidad de controlar el virus Asimismo en España la jefas de enfermería tienen la responsabilidad de realizar un plan asistencial formado por un comité, basándose en las habilidades del líder y la experiencia de la enfermería teniendo en cuenta la dirección, gestión y el control de las tareas diarias que se realiza, siendo vital para la planificación de las respuestas de la organización con respecto a la emergencia y el servicio ante esta difícil situación. (Martínez, 2021).

Por otro lado, la Organización mundial de la salud (2020), realizo una investigación en 82 países de los cuales el 71% de ellos señalaron que el director de enfermería se encarga de realizar aportes en las normas de salud, mientras que el 58% señalaron que cuentan con un programa de liderazgo en el área de enfermería.

En Brasil, el consejo Regional de enfermería del estado de Sao Paulo (CORENSP), señalo menos del 20% de los trabajadores del área de enfermería tienen la necesidad de las siguientes competencias como el liderazgo, comunicación, la toma de decisiones, la negociación, el trabajo en equipo, la visión, planificación y la organización, llego a la conclusión que gran parte del personal de enfermería, no lo tienen claro que es un líder dentro de su equipo (Valderrama, 2014).

En el Perú, es importante mencionar que el liderazgo dentro de enfermería no siempre ha sido valorado por la sociedad y el equipo de trabajo. También hay apreciaciones de poca autonomía, el poco reconocimiento que se le brinda, son pocas las posibilidades de promoción y formación, asimismo la tensión entre ellos, los bajos salarios, entre otros aspectos. Bejarano, 2015). (En un estudio realizado por Uzuriaga (2019), en Huánuco se describió los estilos de liderazgo en el personal de enfermería, el 100 % (43) tenía un estilo autocrático y transformacional o adaptativo, el 97.7% (42) constructivo o participativo, democrático o participativo, y carismático, y menores

porcentajes, el 76.7 % (33) estilo transaccional y el 58.1 % (25) servidumbre. Cabe señalar que el estilo autocrático que predomina en este estudio es el que predomina en la mayoría de instituciones de salud a nivel nacional..

Asimismo, pese al reconocimiento del Ministerio de Salud sobre la importante contribución de la enfermería a los logros de salud de la nación, debido a diversas razones internas y externas en la industria, el liderazgo de las enfermeras sigue siendo invisible. Esto es evidente en la posición de liderazgo del MINSA, donde no hay profesionales de enfermería, es decir dentro de su cultura aún existe subordinación, lo que reduce su poder y autoridad siendo un problema en el rendimiento del sistema de salud, su escasez conduce a una sobrecarga de responsabilidades, lo que agrava la situación. Según el método de APS, no existe un poder y autoridad que sirva para mejorar las políticas y su sistema. (Santos, 2016).

A nivel local, en la Villa Salud, en Nuevo Chimbote, la problemática, se centra en los estilos de liderazgo que presentan el personal de enfermería, debido que la mayoría son jóvenes y tienen la aptitud de cambiar la forma de gestionar la calidad de atención, sin embargo las personas encargadas de esta área no piensan igual, la cual genera un problema poniendo en evidencia el liderazgo que existe en algunos casos que se apegan a las normas porque existe el liderazgo autoritario, donde algunos solo deciden acatar las decisiones y evitar ser amonestados, mientras que otros enfermeros (as) tienen un mejor empoderamiento como líderes, además buscan mejorar la gestión de calidad.

En base a lo expuesto se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál fue la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021?

Por consiguiente, a modo de justificación del presente estudio, se rescata una conveniencia, puesto que se evidenció el tipo de liderazgo que tienen los profesionales en enfermería en el campo de la salud y cómo ello puede repercutir en las actividades de gestión que pueden realizar para mejorar su organización.

La relevancia social se basó en desarrollar un liderazgo transformador que sirva de guía para cumplir los objetivos y lograr el crecimiento de la profesión y por ende brindar una atención de calidad al usuario, familia y comunidad.

La implicancia práctica se basó en aportar conocimientos para adoptar nuevas estrategias de gestión y el liderazgo permitan determinar las relaciones entre el equipo de salud con las demás áreas, con la finalidad de atender de forma adecuada, con eficiencia para poder beneficiar al usuario.

El valor teórico se halla en los conceptos teóricos y conceptuales de liderazgo y gestión de calidad, que se desarrolló durante todo el proceso investigativo.

La utilidad metodológica se sustenta en la elaboración de instrumentos de recolección de datos que puedan ser aplicados en futuras investigaciones.

Asimismo, se presenta el Objetivo general: Determinar la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Y como objetivos específicos: Describir los estilos de liderazgo en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Describir la gestión de calidad en salud de los profesionales de enfermería de del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Establecer la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Así también, se determinaron dos tipos de hipótesis:

Hi: Existe relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021. Y Ho: No existe relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la fundamentación científica, se presenta estudios a nivel internacional, Molina, Vaca, Muñoz y Cabascango (2021) en su artículo sobre la calidad de la atención, las barreras para la implementación de la práctica clínica basada en la evidencia se identificaron a través del cuestionario Nursing Work Index, con una investigación de observación, con un diseño descriptivo del centro médico de Imbabura (Ecuador), en el cual estuvo conformada por 120 profesionales de enfermería. Según los hallazgos reflejan que las enfermeras están menos involucradas en los asuntos del hospital, el personal de administración brinda menos apoyo y la dotación de personal es insuficiente. Se ha observado que existe una correlación entre estas categorías y el año, profesión y año de la unidad. La conclusión es que los gerentes deben ser conscientes de cómo estos factores afectan directamente la calidad de la atención y desarrollar estrategias para mejorar los indicadores de calidad.

Mateus J. S. (2019) en su estudio aborda el factor humano y la relación de forma directa con la producción, enfocado en el especial dentro del liderazgo, la cual se analizó la influencia del liderazgo con la productividad de las entidades, donde destaca la importancia de cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa, llego a la conclusión que los estilos de liderazgo deben estar bien dirigidos y enfocados en cumplir con las metas trazadas por parte de los equipos, para dar buenos resultados para empresa con la finalidad de mejorar con la productividad de la empresa.

Según Chavez E., Gutierrez E., Ávila H., Martinez M., Vasquez L. y Ruiz J.(2016) en su estudio que tiene como finalidad conocer los estilos de liderazgos en dos centros de salud de la ciudad de Matamoros en México, con un diseño descriptivo y transversal, concluyo que no existen investigaciones relacionado con la variable de estudio, siendo indispensable para la carrera de enfermería en el momento de cambiar la forma de trabajar, la cual es una contribución para el equipo con el propósito de lograr las metas y buscar soluciones adecuadas para mejorar el ambiente laboral.

Así también, Andreo (2015), desarrolló su tesis buscando analizar los efectos más relevantes de una norma para gestionar la calidad basada en el ISO 9001 del año 2008 en el área de enfermería de cuatro residencias de ancianos. Según los

resultados calidad de la práctica clínica se ha mejorado significativamente, a través del uso del sistema de gestión de calidad, donde se apreciaron resultados positivos con respecto a la realización de sus actividades de las enfermeras en las residencias. La conclusión es que la implementación del sistema de gestión de la calidad brinda herramientas útiles para los servicios de atención de enfermería en los hogares de ancianos, la encuesta de satisfacción y los indicadores de salud muestran los efectos positivos en la sistema de calidad.

A nivel nacional, Uzuriaga (2019), en su estudio que correlacional entre los estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería, la cual aplico un tipo de estudio correlacional, prospectivo y observacional. Concluyendo que, entre los profesionales de enfermería del centro médico, existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la gestión de la calidad en salud. Los estilos de liderazgo tendrán diferentes impactos en la organización, es decir que el líder tiene que elegir cual será el método que lleve al éxito, debe comprender estos estilos de liderazgo y gestión de la calidad, todos pueden convertirse en líderes mejores y más flexibles en la gestión de la salud y la calidad.

Según Campos (2019) en su investigación sobre los estilos de liderazgo en los trabajadores de enfermería que trabajan en el hospital Sisol salud de San Juan de Lurigancho Lima – 2019, tuvo un diseño no experimental descriptivo y transversal, los resultados demostraron que casi el 50% presentan estilos de liderazgos transformacional, mientras el 32% representa el estilo de liderazgo transaccional y finalmente el 26% representa estilo de liderazgo evitador. Por lo tanto el liderazgo transformacional es que tiene mayor influencia en las enfermeras.

Asimismo, Zavala (2018) en su estudio sobre las implicaciones y la importancia del liderazgo relacionado con los estilo de negociación de una institución de prestigio como EsSalud, con un estudio de tipo observacional transversal y correlacional. Los resultados muestran que existe una correlación moderadamente positiva entre liderazgo y negociación. Cuanto mejor sea el posicionamiento del estilo de liderazgo, mejor se obtendrá el estilo de negociación de cooperación y competencia. Por el lado femenino, también existe una relación significativa entre liderazgo y estilo de negociación, lo que significa que como líder de equipo su forma de negociar es controvertida, permitiendo nuevas sugerencias con la finalidad de lograr los objetivos.

Así también, Santillán (2018), en su tesis sobre el nivel de desarrollo de la gestión de calidad de servicio de los enfermeros, utilizó un diseño no experimental y su metodología fue cuantitativa, descriptiva correlacional y longitudinal, concluyó que el nivel de desarrollo de la estructura, procesos y los resultados de gestión de calidad se encuentran dentro del nivel de calidad, evidenciando como se planifica y se usa los distintos recursos con la finalidad de apoyar los procesos, es decir se debe organizar y luego elegir quienes serán los responsables de mejorar la gestión y conseguir un impacto positivo de los cuidados de enfermería a nivel institucional.

Según Quintana (2016) en su estudio sobre los estilos de liderazgo y los valores laborales en el personal de enfermería de un centro médico en Chosica, tuvo un estudio descriptivo, cuantitativo, aplicado, cuyos resultados demostraron que los enfermeros tienen valores colectivos más que individuales, es decir tanto las enfermeras como enfermeros poseen una cultura que cuenta con valores como el respeto y ser responsables al momento de la atención de los usuarios.

A nivel regional, Roca (2018) en su estudio sobre los estilos de liderazgo en el área de enfermería desde la percepción propia de los enfermeros de un centro médico. Huaraz, con diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo transversal, concluyó que gran parte de los profesionales de enfermería presentan un estilo transaccional mediamente favorable a igual que el estilo evitador. Sin embargo el estilo transformacional la gran parte presenta que es desfavorable.

Es importante precisar los conceptos y teorías respecto a las dos variables que comprenden nuestro estudio. En primer término, el liderazgo es aquel proceso dentro de la sociedad que está basado en las relaciones jerárquicas e interactuar entre dos partes que buscan el beneficio de la producción y tener éxito. (Durán y Castañeda, 2015). Han surgido múltiples teorías, aun los estilos de liderazgo transaccional y transformacional son un referente fundamental en las definiciones, por su presencia en los contextos sociales y culturales en el mundo (Durán y Castañeda, 2015).

Bass (1985, citado en Ayoub, 2011) fue el más importante autor del modelo de liderazgo de rango completo y su enfoque el más estudiado en las investigaciones actuales, es decir su aporte consiste en la integración de varias teorías sobre el liderazgo con una filosofía moderna, asimismo creo un instrumento que cuenta con la capacidad de medición de manera empírica denominado Cuestionario Multifactorial

de Liderazgo, de acuerdo con este modelo los estilos de liderazgo se encuentran en tres dimensiones como el transformacional, transaccional y el evitador Bass y Avolio, 1994; Bass, 1985; citado en Ayoub, 2011, p.25). Con respecto a estos términos el modelo está referido a las pautas coherentes sobre la conducta de las personas, que son percibidas por otros, siendo importante dentro de las actividades que se realizan dentro de la entidad. (Hersey et al., 2007, citado en Ayoub, 2011, p.59).

El Liderazgo transformacional según Ruíz (2016) es aquel estilo que consiste en incrementar la cantidad de los seguidos, mediante el desarrollo de la autoconciencia busca el bienestar de los demás, además estos autores señalan que el liderazgo transformacional tiene una idea clara sobre las metas de la empresa, de esta manera motiva a sus seguidores con la finalidad de conseguir mejores resultados. La importancia de este efecto se percibe en las empresas y sus trabajadores de forma positiva a través de la productividad (Pedraja, Rodríguez y Rodríguez, 2008).

Para Northouse (2016), este estilo de liderazgo transforma a un grupo de individuos y a las entidades mediante valores, emociones y los objetivos de la organización, además se preocupa por sus seguidores y los considera individualmente proporcionándoles empatía, apoyo y ayuda para mejorar su desarrollo dentro de su respectiva área, es decir este tipo de líder inspira cambios positivos en las personas que lo siguen, de tal manera que se preocupa por cada uno de ellos con la finalidad de bríndales la confianza y haciendo respetar. Sumado a ello, López (2017) menciona que el liderazgo transformacional es una manera distinta de liderazgo que admite lograr excelentes derivaciones, cada vez que motiva a sus compañeros, acrecienta la confianza, aumenta los grados de autovaloración, autoeficacia, autoadministración, desarrolla la creatividad y la facilidad tomar riesgos, beneficia la innovación, la calidad y la mejora continua.

A esta dimensión integran cuatro subescalas, como carismático, motivaciones inspiracionales, estimulación intelectual y la consideración individualizada.

El líder carismático son aquellos líderes tienen en cuenta los siguientes aspectos como la moral, confianza e integridad, la cual es observado por sus seguidores, donde se ponen el lugar de ellos y buscan el éxito logrado de sus seguidores. Mendoza y Ortiz, 2006).

La motivación inspiraciones, está referido aquel líder que tiene el habilidad de incentivar a sus seguidores para lograr un mejor rendimiento, demostrando que tiene realizar esfuerzos extras con el propósito de convencerlos que ellos pueden realizar sus tareas, es aquel que crea la inspiración al cambio (Mendoza y Ortiz, 2006). La cual busca levantar el espíritu mediante el optimismo. (Coronado, Domínguez, Olivares, y Retes, 2014)

La estimulación intelectual, es aquel líder que capacita a otros con el propósito que ellos analicen los posibles inconvenientes y desarrollen sus habilidades, este estilo es usado de manera frecuente por los padres, sin embargo no es tan común dentro de las instituciones (Mendoza y Ortiz, 2006). Estos líderes estimulan de manera intelectual a sus seguidores para que ellos desarrollen sus técnicas con el propósito de solucionarles el problema que se les presente.

La consideración individualizada, se refiere al cuidado de los pacientes teniendo en cuenta la empatía, los retos y las oportunidades para los demás trabajadores, es decir este líder está pendiente de los obtenidos de sus seguidores y su manera de superarse, además escucha y se comunica con ellos (Mendoza y Ortiz, 2006).

Por otro lado, el liderazgo transaccional está basado en el intercambio. (Ruíz, 2016, p.34) y en este grupo encontramos la recompensa por la realización de un trabajo de manera correcta y haber conseguido los objetivos trazados. Bass (citado en Barrera, Giraldo y Barbosa, 2010). Además, la dirección por excepción, consiste en la realización de las correcciones cuando se encuentran fallas, el líder observa dos direcciones como excepción activa está referida en monitorear el desempeño de los seguidores y tomar acciones correctivas cuando no se realiza bien el trabajo, es decir actúan que ocurra el problema y por excepciones pasivas es cuando los líderes actúan después de ocurrido el problema.

El Liderazgo Evitador, fue creado por Bass en el año 1981 definió el este estilo cuando no cuenta con las habilidades para ser un líder, también son denominados como el liderazgo Laissez, en otras palabras un líder liberal, la cual los trabajadores tienen la independiente operativa y ellos mismo deciden, en otras palabras este líder hace lo que mejor le convenga dependiendo el rendimiento de cada uno de los colaboradores cuya finalidad es cumplir con las metas, ya que cada uno tiene la libertad de realizar sus actividades. Una de las desventajas de este estilo de liderazgo

es que los colaboradores no cuentan con los suficientes conocimientos para la toma correcta de decisiones ante un problema que se presente (Mendoza y Ortiz, 2006).

Las definiciones siguientes contribuirán a comprender mejor la variable estilos de liderazgo, como un fenómeno social está influenciado por la cultura, de igual forma los criterios de efectividad del liderazgo (Aguilar y Correa, 2017).

Para Gardner (1991) el estilo de liderazgo es la forma cómo un líder se relaciona con aquellos que pertenecen a su organización así como con aquellos que no forman parte de ella, así también cómo ellos realizan un autoanálisis de su posición como líder en todos los niveles de su organización donde su liderazgo alcance, si son o no exitosos.

Por otro lado, Bejarano (2016) señalo que para ser considerado un líder depende de los demás que te perciban como tal, la vez corresponde a un sistema de creencias de una determinada sociedad, es decir su cultura, en este conjunto de ideas, un directivo podría ser considerado como un buen líder, ya sea en un país, empresa, dependiendo de la percepción de sus subordinados según las buenas practicas que realice el líder sobre ellos (Espinosa, Contreras y Barbosa, 2016). Además Chiavenato (2002) señala que ser líder se describe como una relación funcional entre el líder y su entorno con la finalidad de satisfacer sus necesidades y lograr las metas, es decir la influencia del líder sobre los demás para lograr los objetivos mediante la motivación y la satisfacción de sus seguidores.

Asimismo, el liderazgo, es observado como la capacidad de coordinar en grupo y motivar para conseguir las metas, brindando su apoyo con un fin común, tomando la iniciativa y promoviendo el trabajo en equipo (Sánchez, 2016). Además es importante reconocer que ser líder no es por naturaleza, en otras palabras debe poseer rasgos de personalidad que distingan de los demás (Londoño, 2018).

Es fundamental el estilo de liderazgo de una entidad debido que este se refleja en su cultura y la relación con su entorno, de esta forma, dependen del líder si este confía en sí mismo, es más probable que los demás miembros de la entidad hagan lo mismo dentro y fuera de ella (Dávalos, 2015). Según la Asociación Canadiense de Enfermería, el liderazgo es importante dentro de la vida de los enfermeros, donde para ello se requiere lideres fuertes, coherentes y tengan el suficiente conocimiento. Pero a pesar de haber realizado numerosas investigaciones, no existe una evidencia

sobre un teoría eficaz que sirva de guía para los lideres (Rolfe, 2015). Además la American Organization of Nurse Executives distingue al líder como una pieza clave para los enfermeros, debido a la participación en los programas de sanidad, la asignación de recursos y la dirección de los grupos de trabajo (Quezada, 2016).

Asimismo, Goleman (2012) manifiesta que, el estilo del líder define a una entidad, es decir su esta esta es leal a su misión y visión, este estilo debe ser coherente con ellos. Cárcamo y Rivas (2015) señalan que los estilos de transformacional y transaccional son desarrollados por los enfermeros en menor nivel, con respecto a la enseñanza el estilo que practican es el transaccional son elementos que predominan. Además Carijo (2019), afirma que el líder sobre salientes designan actividades a en pocas ocasiones a sus colaboradores, como en Arequipa Cabrera (2019), manifestó que el estilo evitador es el más destaca con un 83%, mientras que son muy comprensivo en la parte laboral con 67. 6%, la cual está relacionada con el estilo transformacional

A continuación, se detalla el modelo teórico relacionadas a la gestión de calidad: El modelo EFQM (European Foundation for Quality Management). La meta de este modelo es ayudar a las instituciones europeas para ser más competitiva dentro del mercado mundial, este modelo esta conformados por criterios y subcriterios que son evaluados dentro de la institución con el propósito de obtener puntos fuertes y débiles además definir los planes de mejora continua (Ministerio de Salud, 2003 citado en Santillán 2018).

La aplicación de este modelo EFQM permite a cualquier institución hacer un análisis detallado sobre las actividades que realizaron para luego realizar un diagnóstico de la situación, es decir este modelo es una herramienta de mejora y en base a eso se puede determinar una mejora continua que se puede adaptar en el plan de calidad, asimismo se recomienda realizar una autoevaluación (Ministerio de Salud, 2003 citado en Santillán 2018).

El modelo está basado en nueve criterios, los cuáles serán las que dimensiones la variable gestión de calidad, y a la vez cada criterio está conformado por subcriterios que pueden usarse en la evaluación del progreso de la entidad para ser mejor, el liderazgo, la políticas y las estrategias, los recursos y las alianzas son resultados relativos a los usuarios y a los trabajadores. (Martínez, 2008).

Las definiciones siguientes contribuirán a comprender mejor la variable gestión de calidad; según Del Castillo y Sardi (2017), gestión proviene del latino *gestus* que quiere decir actitud, movimiento del cuerpo, además es la acción y la consecuencia de poder gestionar una actividad, porque se basa en el proceso sistemático con la finalidad de conseguir los objetivos.

Sobre la calidad Hoyer (2015), considera a los precursores como Deming y Crosby mencionaron que la calidad es aquel servicio que logra la satisfacción del usuario, es decir estos servicios poseen cualidades que le permite cumplir con los requerimientos de los clientes, es considerado calidad cuando se cumple con la meta por aquel que lo creó (p. 41). Además Narro (2017), señala que la gestión de calidad como una herramienta que nos guía para lograr las metas de la organización, en otras palabras es cumplir con la atención requerida, tener costos razonables y satisfacción del personal, la cual debe ser considerado los criterios de liderazgo dentro de la implementación de la atención.

Según, Arraut, (2015) la gestión consiste en administrar varias actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y además están orientados en el área profesional para poder ejecutar las acciones que fueron asignadas por un superior.

Por otro lado, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) señalan que la gestión de calidad en las diversas instituciones está relacionada con la eficiencia y buen servicio que se pueda ofrecer a la sociedad que día a día exige un mejor servicio, es así para lograr aquello es necesario contar con instituciones sólidas, legítimas y eficientes que permita un adecuado desarrollo institucional.

Para la Dirección de calidad en salud (2018), gestión de calidad en el sector salud es el grupo de componentes que están relacionados con dirigir, regular, otorgar asistencia técnica y evaluar a las instituciones del sector salud y sus dependencias públicas a nivel nacional, regional y local, además es un elemento de la gestión institucional, donde determinará y aplicará las políticas de calidad que son formalizadas por el MINSA.

Así también Forrellat (2015) menciona que actualmente el uso del concepto de gestión de la calidad en el ámbito sanitario ha ido ganando campo e importancia. Sin embargo, la implementación de un sistema para su gestión no resulta fácil pues se

requiere lograr cambio de cultura organizacional para lo cual es necesario el involucramiento de todos quienes forman parte de la institución con el propósito de compensar las exigencias de los pacientes. Por ello la práctica de la calidad se fundamenta en medir los resultados de procesos dando lugar a plantearse una meta para alcanzar la mejora continua.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que el análisis de datos se realizó en función de la medición numérica. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que las investigaciones cuantitativas deben ser objetivos, la cual se genera a través del proceso deductivo en que se utilizó la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, además se realizan pruebas de hipótesis que fueron formuladas previamente.

Tipo

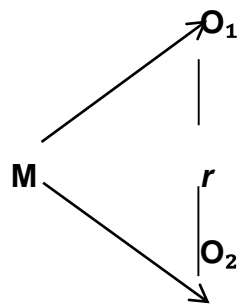
La investigación es de tipo aplicada, de acuerdo a su finalidad ya que utilizo conocimientos de investigación básica, así como otras investigaciones de estudios previos. Este estudio consiste en la generación del conocimiento con la aplicación directa en los problemas de la sociedad y además sustenta hallazgos tecnológicos del estudio básico, teniendo en cuenta el proceso entre el enlace de la teoría y el producto (Lozada, 2014).

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental - transversal - descriptivo - correlacional. Ya que carece de manipulación de variables, se estudia el fenómeno o hecho de la realidad en un momento determinado tal y cual se presenta en la realidad y se analiza las características de cada variable para luego determinar el grado de relación entre éstas.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalo que son investigaciones donde no se manipulan las variables de manera deliberada y solo se observa los fenómenos dentro su ambiente natural, para luego analizarlos (p. 152).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra: Personal de salud

O₁ = Variable 1: Estilos de liderazgo

O₂ = Variable 2: Gestión de Calidad

r=Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente Estilos de liderazgo:

Definición conceptual: El estilo de liderazgo es la forma cómo un líder se relaciona con aquellos que pertenecen a su organización, así como con aquellos que no forman parte de ella, así también cómo ellos realizan un autoanálisis de su posición como líder en todos los niveles de su organización donde su liderazgo alcance, si son o no exitosos. (Gardner, 1991)

Definición operacional: Se midió la variable a través de un cuestionario con 34 ítems, elaborado en base a las dimensiones liderazgo transformacional, transaccional, y liderazgo evitador.

Indicadores: carisma, motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideración individualizada, recompensa contingente, dirección por excepción y laissez- faire.

Escala de Medición: Ordinal

Variable dependiente Gestión de calidad en salud:

Definición Conceptual: señala que la gestión de calidad como una herramienta que nos guía para lograr las metas de la organización. Narro (2017)

Definición operacional: Se midió la variable a través de un cuestionario con 12 preguntas, elaborado en base a las dimensiones; Liderazgo o alta dirección, política y estrategia personal, alianzas y recursos, procesos, resultados en los usuarios y resultados en las personas (beneficiarios).

Indicadores: Misión y visión, Objetivos, Planes estratégicos, Capacitación, Evaluación, Convenios, Infraestructura, Producción y distribución, Sugerencias y reclamos, Beneficiarios, Reconocimientos.

Escala de Medición: Nominal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo constituida por 30 Licenciados (as) en enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote

Criterios de inclusión:

- Licenciados (as) en enfermería que laboran en el Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote
- Licenciados (as) en enfermería que desea participar de forma voluntaria en la presente investigación.

Criterios de exclusión:

- Médicos, obstetras, biólogos, odontólogos, psicólogos, nutricionistas, , técnicos en laboratorio, personal administrativo, asistente social que laboran en el Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote
- Licenciados (as) en enfermería que no desea participar en la presente investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumentos utilizados son:

Variable: Estilos de liderazgo

Se hace uso de la encuesta y el instrumento el cuestionario.

El instrumento utilizado para medir el estilo de liderazgo es de (CELID versión A), el cual está construido por la teoría de Bass. Lo cual esta derivada por la prueba MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) en la versión española.

El cuestionario de CELID está conformado según las dimensiones y cada una de ellas tienen items que sirvió para medir la variable.

La primera dimensión (transformacional): tiene 4 indicadores:

Carisma: está los ítems 3, 21, 33,34.

Motivación inspiracional: está los ítems 19, 22,24.

Estimulación intelectual: ítems 4, 15, 23, 25, 28, 29,30. Consideraciones individualizadas: y por último el 13, 14,17.18

La segunda dimensión (transaccional): tiene 2 indicadores:

Retribución: está los ítems del 8, hasta el 12 y el 16.

Dirección por exclusión: ítems 2, 5, 7, 9, 18,26 Liderazgo evitador los ítems 1, 6, 20, 27, 31,32

Puntuación: las alternativas tiene la siguiente puntuación totalmente de acuerdo será 5; de acuerdo será 4; ni de acuerdo, ni desacuerdo será 3; desacuerdo será 2 y totalmente de acuerdo será 1.

Interpretación: será de acuerdo al puntaje obtenido de la sumatoria de los indicadores.

Luego se divide este puntaje entre la cantidad de ítems que tiene la dimensión.

Los niveles o rangos a considerar serán los siguientes:

Bajo [34; 79>

Medio [80; 125>

Alto [125; 170>

Variable: Calidad de gestión

Técnica encuesta, instrumento el cuestionario.

El instrumento que se desarrolló fue un cuestionario con 14 preguntas para medir la variable gestión de calidad. Este instrumento será medido con la escala de Likert.

Escala de medición:

las alternativas tiene la siguiente puntuación totalmente de acuerdo será 5; de acuerdo será 4; ni de acuerdo, ni desacuerdo será 3; desacuerdo será 2 y totalmente de acuerdo será 1

Los niveles a considerar serán los siguientes:

Deficiente [14; 33>

Regular [33; 51>

Eficiente [51; 70>

Validez: para validar los instrumentos se realizó el juicio de expertos (3) que conozcan el tema.

Confiabilidad: la fiabilidad de los instrumentos fue mediante el alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El trabajo actual comienza con la autorización y coordinará previamente con las autoridades de la Institución para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, luego se coordinó con la jefatura de enfermería para realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos, cuya aplicación tendrá un tiempo de 20 min como máximo. Asimismo, se verificará que todas las encuestas estén llenadas correctamente, para finalmente registrar los datos para su respectivo análisis mediante el SPS y el programa de Microsoft Excel

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se empleó el programa informático SPSS versión 23 para Windows. Se utilizará la estadística descriptiva y la representación a través de tablas y gráficos.

Para la estadística inferencial se aplicó la prueba estadística del Chi cuadrado con finalidad de comprobar la relación de las variables de estudio, la cual si la significancia es menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, mientras más

cerca al 1 será la mayor la relación entre las variables. Además se aplicó la prueba de normalidad para conocer que estadístico se aplicó para establecer la relación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se considera los siguientes aspectos éticos: Protección a las personas, donde se respetó en todo momento la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de cada participante. Libre participación y derecho a estar informado, en el que las enfermeras(os) participantes en dicha investigación estarán informadas sobre los propósitos y finalidades de la investigación; así también tendrán la libertad de participar en ella voluntariamente. Beneficencia y no maleficencia, se informará a los participantes sobre los beneficios de los hallazgos en la investigación y la ausencia de riesgos que pueda afectar su bienestar. Principios de justicia, ya que los participantes serán tratados con respeto, amabilidad sin preferencias y discriminaciones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre estilos de liderazgo y y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Estilos de liderazgo		Gestión de calidad			Total	Chi cuadrado	p-valor	
		Deficiente	Regular	Eficiente				
EVITADO	Porcentaje	6	0	0	6	23,573	0,000	
R	% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%			
TRANSAC	Porcentaje	2	9	1	12			
CIONAL	% del total	6,7%	30,0%	3,3%	40,0%			
TRANSFO	Porcentaje	0	8	4	12			
RMACION	% del total	0,0%	26,7%	13,3%	40,0%			
AL								
Total	Porcentaje	8	8	17	5			30
	% del total	26,7%	26,7%	56,7%	16,7%			100,0%

Fuente: base de datos

Interpretación: En la tabla 1 se encontró que 12 enfermeras presentan el estilo de liderazgo transaccional, dentro de ellos 9 enfermeras tienen una gestión de calidad regular, asimismo 12 enfermeras presentan liderazgo transformacional, de las cuales 8 tienen realizan una gestión regular y por último el liderazgo evitador solo 6 enfermeras presentan este tipo de liderazgo, donde el total de ellas presentan una gestión deficiente.

Así mismo en la prueba de hipótesis chi cuadrado el valor calculado es 23,573 con 4 grados de libertad y cuyo p-valor es 0,000 menor que 0,01; por lo que se evidencia una asociación entre los estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 2

Estilos de liderazgos los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021

Estilos de Liderazgo	Frecuencia	porcentaje
Transformacional	15	50%
Transaccional	8	27%
Evitador	7	23%
Total	30	100%

Fuente: base de datos

Interpretación: En la tabla 2 se observa que 50% (15) de los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021 presentan el estilo de liderazgo transformacional, luego el 27% (8) presentan liderazgo transaccional y el 23% (7) presentan liderazgo evitador.

Tabla3

Gestión de calidad en salud de los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Gestión de Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	27%
Regular	17	57%
Eficiente	5	17%
Total	30	100%

Fuente: base de datos

Interpretación: Según los licenciados encuestados en la tabla 03, señalaron que el 57% tiene una gestión de calidad regular, mientras que el 27% señalaron que la gestión es deficiente y el 5% señalaron que es eficiente la gestión de los profesionales del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 04

Prueba de normalidad de las puntuaciones de las dimensiones de estilos de liderazgo y gestión de calidad.

Estilos de liderazgo	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformacional	,724	30	0,000
Transaccional	,772	30	0,000
Evitador	,787	30	0,000

Fuente: base de datos

Interpretación: En la tabla 4 se analiza la prueba de normalidad de las puntuaciones de las dimensiones de estilos de liderazgo y la gestión de calidad, es así que mediante la prueba de Shapiro-Wilk presentan un p-valor de 0,000 menor que 0,05 por lo que los datos no tienden a una distribución normal en cada una, utilizando para la correlación entre ellas, el coeficiente rho de Spearman.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión liderazgo transformacional y la gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021

Rho de Spearman		Gestión de calidad
Transforma cional	Coefficiente de correlación	0,618**
	p-valor	0,000
	N	30

Fuente: base de datos

Interpretación:

En la tabla 5 se presenta correlación positiva moderada con 0, 618 entre la dimensión de liderazgo transformacional y la gestión de calidad, además con un valor de p es 0,000 siendo menor a 0,01 es decir la correlación hallada es altamente significativa.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión liderazgo transaccional y la gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021

Rho de Spearman		Gestión de calidad
Transaccional	Coefficiente de correlación	0,522**
	p-valor	0,003
	N	30

Fuente: base de datos

En la tabla 6 se presenta correlación positiva moderada con 0, 522 entre la dimensión de liderazgo transaccional y la gestión de calidad, además con un valor de p es 0,000 siendo menor a 0,01 es decir la correlación hallada es altamente significativa

Tabla 7

Correlación entre la dimensión liderazgo evitador y la gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021

Rho de Spearman		Gestión de calidad
	Coefficiente de correlación	0,430**
Evitador	p-valor	0,018
	N	30

Fuente: base de datos

Interpretación:

En la tabla 7 se presenta correlación positiva moderada con 0, 430 entre la dimensión de liderazgo evitador y la gestión de calidad, además con un valor de p es 0,018 siendo menor a 0,01 es decir la correlación hallada es altamente significativa

V. DISCUSIÓN

En la presente sección se dio lugar a la redacción de las discusiones que responden con una serie de argumentos a la contratación de los objetivos de la presente investigación.

A partir de los hallazgos respecto al objetivo general se determinó que existe una relación significativa entre los estilos de liderazgo y la gestión de calidad con un p-valor (0,000). Esto quiere decir que medida que los estilos de liderazgo tengan una mayor presencia y la gestión de calidad será más eficiente permitiendo que los profesionales de enfermería realicen un mejor desempeño y así cumplir con los objetivos trazados por parte del área de enfermería.

Resultados que coinciden con Uzuriaga (2019), quienes desarrolló un estudio sobre los estilos y su impacto en las organizaciones, con un estudio no experimental y un diseño correlacional, donde se comprobó la relación entre los estilos de liderazgo y gestión de calidad con un valor de 0.000, que significa que los líderes tienen que buscar el enfoque que de mejores resultados, porque es crucial para el éxito de las organizaciones, siendo una pieza fundamental que ayudará a crecer profesionalmente a los colaboradores y a la organización. De acuerdo a ello Dávalos (2015), la importancia del análisis de los estilos de liderazgo de una organización radica en su cultura y su relación con la sociedad. Por lo tanto los estilos de liderazgo son muy importantes en nuestra sociedad, ya que depende de ellos para la gestión de las organizaciones tengan una calidad de atención en el sector salud. Según el primer objetivo se describió los estilos de liderazgo, donde 50% (15) de los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021 presentan el estilo de liderazgo transformacional, luego el 27% (8) presentan liderazgo transaccional y el 23% (7), por lo que se evidencia que los profesionales de enfermería presentan un estilo de liderazgo determinado y eso demuestra que todos realizan sus actividades de diferente manera según su estilo de liderazgo que posee.

Los hallazgos coinciden con Campos (2019) en el hospital Sisol salud de San Juan de Lurigancho Lima, con estudio no experimental y un diseño descriptivo, concluyo

que el liderazgo que más predominó fue el transformacional, porque muchas de los profesionales de enfermería buscan cambiar el modo de pensar de sus colegas con el propósito de cumplir con sus metas personales trazadas. Asimismo por lo expuesto Roca (2018) en su estudio de tipo no experimental y un diseño descriptivo, concluyó que el estilo de liderazgo en su gran mayoría fue el transaccional medianamente favorable junto al liderazgo evitador, mientras que el liderazgo transformacional es desfavorable, es decir que los profesionales de enfermería son muy apegados a las normas de la organización y son pocos los que buscan cambiar su manera de trabajar. Por ese motivo López (2017) que el liderazgo transformacional es una manera distinta de liderazgo que admite lograr excelentes derivaciones, cada vez que motiva a sus compañeros, acrecienta la confianza, aumenta los grados de autovaloración, autoeficacia, autoadministración, desarrolla la creatividad y la facilidad tomar riesgos, beneficia la innovación, la calidad y la mejora continua. Por lo tanto dentro de la institución los enfermeros deben buscar la manera de cambiar el modo de pensar de sus compañeros con la finalidad de mejorar la perspectiva de la sociedad.

Respecto al segundo objetivo se describió la gestión de calidad donde el 57% tiene una gestión de calidad regular, mientras que el 27% señalaron que la gestión es deficiente y el 5% señalaron que es eficiente la gestión de los profesionales del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021, la cual evidencia que gran parte de los profesionales de enfermería están cumpliendo con la labor dentro de la institución, sin embargo todavía hay personal que no está realizando su labor adecuadamente, ya sea por la falta de recursos o equipos.

El resultado no coinciden con Molina, Vaca, Muñoz y Cabascango (2021), con estudio no experimental y un diseño descriptivo, donde sus hallazgos reflejan que las enfermeras están menos involucradas en los asuntos del hospital, el personal de administración brinda menos apoyo y la dotación de personal es insuficiente, esto se debe que la mayoría son mayores de edad o muy jóvenes que no cuentan con la experiencia necesaria debido que estos factores afectan directamente la calidad de la atención y desarrollar estrategias para mejorar los indicadores de calidad, razón por la cual se debe contar con profesionales que conozcan su trabajo

y que sean empáticos, ya que son factores importantes en la calidad de atención. Por ese motivo Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) señalan que la gestión de calidad en las diversas instituciones está relacionada con la eficiencia y buen servicio que se pueda ofrecer a la sociedad que día a día exige un mejor servicio, es así para lograr aquello es necesario contar con instituciones sólidas, legítimas y eficientes que permita un adecuado desarrollo institucional. Por lo tanto la gestión de calidad se debe implementar con la finalidad de diseñar nuevas herramientas que sean utilidad para mejorar la calidad de atención en los centros hospitalarios.

Según el objetivo se pudo establecer que existe una relación altamente significativa con un p-valor (0,000) que al ser menor a 0,01 entre los estilos de liderazgo y la gestión de calidad, siendo el liderazgo transformacional que más predetermino con 0,618; seguido del transaccional con 0,522 y finalmente el evitador con 0,430. Esto quiere decir que medida que los profesionales de enfermería cambien su estilo mediante programas sobre los tipos de líderes con la finalidad de identificar sus características y así ayudara a mejorar la gestión de calidad.

Los resultados coinciden con Mateus (2019) en su estudio no experimental y un diseño correlacional, llego a la conclusión que los estilos de liderazgo deben estar bien dirigidos y enfocados en cumplir con las metas trazadas por parte de los equipos, para dar buenos resultados para empresa con la finalidad de mejorar con la productividad de la empresa, esto quiere decir que el líder debe ayudar a cumplir con las metas de la organización, razón por la cual debe utilizar métodos efectivos mediante casos prácticos de los posibles problemas que se les presente y darle una solución. No obstante de acuerdo con Santillán (2018), en su estudio no experimental y tipo, descriptiva correlacional, concluyo que el nivel de desarrollo de la estructura, procesos y los resultados de gestión de calidad se encuentran dentro del nivel de calidad, evidenciando como se planifica y se usa los distintos recursos con la finalidad de apoyar los procesos, es decir se debe organizar y luego elegir quienes serán los responsables de mejorar la gestión y conseguir un impacto positivo de los cuidados de enfermería a nivel institucional. Asimismo Hersey et al. (2007, Citado en Ayoub, 2011, p.59), señala que los estilos de liderazgo está referido a las pautas coherentes sobre la conducta de las personas, que son percibidas por otros, siendo un factor importante dentro de las actividades que se

realizan dentro de la entidad, la cual se obtendrá mejores resultados y a la vez una mejor percepción de la entidad con respecto a su entorno.

Ante estos hallazgos destacan la importancia de los estilos de liderazgo como el transformacional que ayudan a mejorar la gestión de calidad de una organización.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo con el objetivo general se pudo determinar según el Chi Cuadrado una correlación moderada de 23,573 entre los estilos de liderazgo y la gestión de calidad, por ende se contrasta una correlación altamente significativa entre las variables con un valor de 0.000 que es menor a 0.01.

Segundo: De acuerdo con el primer objetivo específico se describió los estilos de liderazgo donde el 50% presenta estilo de liderazgo transformacional, seguido el liderazgo transaccional presenta un 27% y evitador presenta un 23%, la cual se establece que los todos los trabajadores poseen diferentes estilos de liderazgo.

Tercero: Respecto al segundo objetivo se describió que el 5% señalaron que es eficiente la gestión de calidad, en contraste el 27% señalaron que la gestión es deficiente, seguidamente como dato alternativo se establece que el 57% tiene una gestión de calidad regular.

Cuarto: Respecto al tercer objetivo específico se estableció la relación mediante el coeficiente de Spearman una correlación moderada entre (0, 618) el estilo de liderazgo transformacional y la gestión de calidad, seguido de la correlación moderada (0,522) entre el estilo transaccional y la gestión de calidad y finalmente la correlación moderada (0,430) entre el estilo evitador y la gestión de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al jefe del área de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud realizar mediante técnicas de selección, realizar un test de conocimientos y habilidades, entrevistas, encuesta y la observación con la finalidad de conocer quien solo más aptos para ser líderes que permitirá mejorar la gestión de calidad no solo en atención al usuario sino también en la parte administrativa.

Segunda: Se recomienda al jefe del área de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, realizar talleres sobre los estilos de liderazgo con la finalidad de describir cuales son las principales características de cada líder y también sus posibles deficiencias.

Tercera: Se recomienda a los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, diseñar un análisis FODA con la finalidad de conocer cuáles son sus deficiencias y las posibles amenazas, para luego buscar una solución mediante un diagnóstico de la situación.

Cuarta: Se recomienda a los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, realizar taller de estilos de liderazgos para una mejor percepción sobre que el tema e identificar quienes podrían ser los líderes que ayuden a mejorar la gestión de calidad.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. C., y Correa, A. (2017). Análisis de las variables asociadas al estudio del liderazgo: una revisión sistemática de la literatura. *Universitas Psychologica*, 16(1).
- Andreo, P. (2015). Sistemas de gestión de calidad en el área de enfermería; un antes y un después en el mundo de las residencias para personas mayores, Murcia, España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 5 (1), 99-108. Recuperado de URL: <http://www.doaj.org/>
- Arraut, L. (2015). La Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad de la empresa. *Scielo*, 8(8), 219-231. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602010000200003&script=sci_arttext
- Ayoub, L. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España. Recuperado de <http://www.lulu.com>
- Bass, B., y Riggio, R. (2006). Transformational Leadership. New York: Psychology Press. *The Psychologist-Manager Journal*, 10(2), 152–155. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10887150701451312>
- Bejarano M, Borneo R, Huaman M. (2011). Grado de motivación y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería dentro de las actividades preventivo-promocionales de los establecimientos de primer nivel de la Provincia de Huánuco. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/987/TEN%200923%20B37.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bejarano, M. (2016). La Relación entre los Estilos de Liderazgo, la Satisfacción Laboral y su Efecto en el Compromiso Organizacional. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 134-144. Recuperado de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/106>

- Cabrera, G. (2019). Influencia del estilo de liderazgo de la supervisora de enfermería en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Recuperado en [URL
http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6458/MDMcamegv.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6458/MDMcamegv.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Campos I. (2019) Estilos de liderazgo en el personal de enfermería que laboran e el hospital Sisol salud San Juan de Lurigancho Lima- 2019 (Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería) recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3439/T061_71572533_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárcamo. C, Rivas. E. (2015). Estilo de liderazgo en profesionales de enfermería según su función en los sectores público o privado en Temuco Chile. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972017000100073&lng=en
- Carijo, G. (2019). Estilo De Liderazgo Y Gestión De Admisión Y Enfermería Del Centro De Salud Saucos 3 De La Dirección Distrital De Salud 09d05 Ecuador. Recuperado de [URL
http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26121/1/TESIS%20-%20GINA%20GARIJO.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26121/1/TESIS%20-%20GINA%20GARIJO.pdf)
- Contreras, O., Vesga, A. y Barbosa, A. (2016). Marcos de liderazgo en las empresas: caso Bucaramanga y su Área Metropolitana. *Dimensión Empresarial*, 14 (1), 39 – 55. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-85632016000100004&script=sci_arttext&lng=es
- Crowell DM, Boynton B. (2020). Complexity Leadership: Nursing's Role in Health Care Delivery. Third Edition. Philadelphia: F.A. Davis Company.
- Chavez E., Gutierrez E., Ávila H., Martinez M., Vasquez L. y Ruiz J. (2016) Estilos de liderazgo en enfermería en dos instituciones de salud en Matamoros, Tamaulipas, México. (Artículo científico) Recuperado:

https://www.researchgate.net/publication/322339110_Estilos_de_Liderazgo_en_Enfermeria_en_Dos_Instituciones_de_Salud

- Coronado, J., Domínguez, K., Olivares, A., y Retes, R. (2014). Estilos de Liderazgo de los Agrónomos y su percepción de desempeño: caso Universidad de Sonora. *Rev. Mexicana de Agronegocios*, Volumen XVIII (35), pp. 1012-1022. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/141/14131676010.pdf>
- Dávalos, R. M. F. (2015). La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 102-114. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156083>
- Del Castillo, A., y Sardi, N. (2017). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 40(1), 16. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-anestesiologia-341-articulo-las-normas-iso-el-concepto-S0120334712700059>
- Dirección de calidad en salud (2018). Gestión de calidad. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Durán, M. & Castañeda, D. (2015). Relación entre liderazgo transformacional y transaccional con la conducta de compartir conocimiento en dos empresas de servicios. *Acta Colombiana de Psicología*, 18 (1), 135-147. Recuperado de <https://doi.org/10.14718/ACP.2015.18.1.13>
- Espinosa, J. C., Contreras, F., Esguerra, G. A. y Fierro, I. (2017). Validación preliminar del modelo de liderazgo espiritual de Fry en trabajadores colombianos y ecuatorianos. *Acta. colomb. psicol*, 20(1), 177-189. Recuperado de <https://doi.org/10.14718/ACP.2017.20.1.9>
- Forrellat, M. (2015). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y hemoterapia*. 30(2): p. 179-183. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

- Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. (2019). Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt. *Ingeniare*. 27(4): p. 668-681. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
- Goleman, D. (2012). Los estilos de liderazgo En: Ricaurte E. Saval R. Club de Leones de Balboa Distrito D1- Panamá. Recuperado de: www.leonismoargentino.com/art/NST180.
- Guerra, L. (2018). Analysis of the leadership theories: Towards a metatheoretical proposal. *Revista de ciencias administrativas y económicas*. 1(1). 56-75. Recuperado de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/115>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). Mexico: MC Graw Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hersey, P.; Blanchard, K. y Johnson, D. (1998): Administración del comportamiento organizacional. Liderazgo situacional. Pearson Prentice Hall Latinoamericana S.A. México.
- Hinojosa T, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. (Tesis de doctorado, Universidad de Playa Ancha. Recuperado de: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-COOT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Hoyer, R. &. (2015) ¿Qué es la calidad? *Revista Quality Progress*, 4(2), 1- 45. Recuperado <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/que-es-calidad.pdf>
- Jiménez GÁ. (2006). Concepciones acerca del liderazgo de enfermería. *Enfermería Global*.;5(2). Recuperado de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/369>

- Leal L, Castañeda, A. y González, A. (2016). Compromiso laboral y salud mental en los trabajadores académicos de una Institución de Nivel Superior. *Rev Global de Negocios*, 4 (3), 85-99.
- Londoño, C. (2018). El liderazgo y la comunicación estratégica: una aproximación teórica. *Reputación, Transparencia y Nuevas Tecnologías*, (22)3, 358-371. Recuperado de <https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1276>
- López E. (2017). Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes. *Revista espacios*. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n57/a17v38n57p16.pdf>
- Mango, E. (2018): Rethinking Leadership Theories. *Open Journal of Leadership*, 7, 57-88. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323853843_Rethinking_Leadership_Theories
- Mateus, J. S. (2019). *La influencia de los estilos de liderazgo en la productividad de las organizaciones. (Artículo científico)* Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31994/MateusCarmargoJuanSebastian2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *Anales de Pediatría Continuada* 6 (5), 113-318. DOI: 10.1016/S1696-2818(08)74887-X
- Martínez, G. (2021). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Enferm Clin.* 31 S12–S17. doi: 10.1016/j.enfcli.2020.05.002
- Mendoza, M., y Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Rev. Facultad de ciencias económicas*, Volumen xiv (1) pp.118-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
- Molina Mula, J., Vaca Auz, J., Muñoz Navarro, P. y Cabascango C. (2021). Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la

evidencia científica. *Published in Index de Enfermería*, 25 (3) 151 – 155. Recuperado de <https://doaj.org/article/0febf1e3bb6f4a1d84416eea82296c51>

Northouse, G. (2016). *Theory and Practice* (7 ed.). London: SAGE, 2016. Pág. 184).

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). Situación de la enfermería en el mundo. Recuperado de <https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>

Pedraja, L., Rodríguez, E., y Rodríguez, J. (2008). Importancia de los estilos de liderazgo sobre la eficacia: un estudio comparativo entre grandes y pequeñas y medianas empresas privadas. *Rev. De ciencias sociales*. Volumen xiv (1), pp. 20-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011673003>

Quezada C, Illesca M, Cabezas M. (2016). Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un Hospital del sur de Chile. *Cien Enferm* 20(2):41-51. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532014000200005&script=sci_arttext

Quintana C. (2016) *Estilos de liderazgo y valores laborales en enfermeras del hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima, 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Pública con mención en Gestión de los servicios de la salud.) Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/690/Carmen_Tesis_Maestr%c3%ada_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quin Vidal Y. (2016). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, Nuevo Chimbote*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/241/1/quin_vy.pdf

Roca, D. (2018). *Estilo de liderazgo de enfermería desde la percepción de los profesionales de enfermería. Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8836>

- Rolfe P. (2015). Transformational leadership theory: What every leader needs to know. *Nurse Lead*. 9(2):54-7. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1541461211000164>
- Sánchez, M. (2016). Gestión de la innovación en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla- Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*. (22)2. 78-9.
- Santillán, S. (2018). *Nivel de desarrollo de la gestión de la calidad en los servicios de enfermería del Hospital Central FAP 2007 – 2016*. (Tesis de maestría, Universidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8458/Santillan_hs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, J. (2016). *Liderazgo transformacional en enfermeros que desempeñan cargos directivos en establecimientos de salud del primer nivel de atención. Jaén – Perú, 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca). Recuperado de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1809/T016_73363316_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Souza, L. et al. (2016). El liderazgo en la visión de enfermeros líderes. *Enfermería Global* 1 (30), 268-80. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.12.2.154801>
- Tucto, V. (2017). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017*. (Tesis de maestría, Universidad de Huánuco). Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/858/T_047_22423072-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uzuriaga, E. (2019). *Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del centro de salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4200>
- Valderrama, M. (2017). Experiencias exitosas de liderazgo en enfermería. *Revista Cuidarte* 5 (2), 765-773.

Zavala, J. (2018). *Liderazgo y estilos de negociación en los grupos ocupacionales del hospital IIE clínica geriátrica San Isidro Labrador – Santa Anita, 2018. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34156/Zavala_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34156/Zavala_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/niveles de medición
Estilos de liderazgo	Para Gardner (1991) es la forma cómo un líder se relaciona con aquellos que pertenecen a su organización, así como con aquellos que no forman parte de ella, así también cómo ellos realizan un autoanálisis de su posición como líder en todos los niveles de su organización donde su liderazgo alcance, si son o no exitosos. (p.28).	Se medirá la variable a través de un cuestionario con 34 ítems, elaborado en base a las dimensiones liderazgo transformacional, transaccional, y liderazgo evitador.	Liderazgo transformacional	Carisma	3,21,33,34	Ordinal
				Motivación inspiracional	19,22,24	
				Estimulación intelectual	4,15,23,25,28,29,30	
				Consideración individualizada	13,14,17	
			Liderazgo transaccional	Recompensa contingente	8,10,11,12,16	
				Dirección por excepción	2,5,7,9,18,6	
			Liderazgo Evitador o Ausencia de liderazgo	Laissez- Faire	1,6,20,27,3,32	
Gestión de calidad	Narro (2017), refiere que la gestión de calidad es una herramienta que sirve como	Se medirá la variable a través de un cuestionario con 12 preguntas,	Liderazgo o alta dirección	Misión y visión	1	
				Objetivos	2	

	guía para que los establecimientos de salud logren alcanzar resultados de valor para la persona.	elaborado en base a las dimensiones; Liderazgo o alta dirección, política y estrategia personal, alianzas y recursos, procesos, resultados en los usuarios y resultados en las personas (beneficiarios).	Política y estrategia	Planes estratégicos	3, 4	Nominal
			Gestión de las personas	Capacitación	5	
				Evaluación	6	
			Alianzas y recursos	Convenios	7	
				Infraestructura	8	
			Procesos	Producción y distribución	9,10	
			Resultados en los usuarios	Sugerencias y reclamos	11, 12	
			Resultados en las personas Beneficiarios	Beneficiarios	13	
	Reconocimientos	14				

Anexo 2

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE LIDERAZGO (CELID-A)

Sexo: edad:

Tiempo de servicio:

Modalidad de trabajo: (...) nombrado () contratado

A continuación, hay una serie de afirmaciones acerca del liderazgo y del acto de liderar. Por favor indique cuándo se ajusta cada una de ellas al estilo de liderar que usted posee:

Ítems	Totalmente de desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo con la afirmación
	1	2	3	4	5
1	Mi presencia tiene poco efecto en su rendimiento				
2	No trato de cambiar lo que hacen mientras las cosas salgan bien.				
3	Se sienten orgullosos de trabajar conmigo				
4	Pongo especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar				
5	Evito involucrarme en su trabajo				
6	No les digo donde me sitúo en algunas ocasiones.				
7	Demuestro que creo firmemente en el dicho "si funciona, no lo arregles".				
8	Les doy lo que quieren a cambio de recibir su apoyo.				
9	Evito intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos.				
10	Me aseguro de que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagan y lo que pueden obtener de mí por su esfuerzo.				
11	Siempre que lo crean necesario, pueden negociar conmigo lo que obtendrán a cambio por su trabajo.				
12	Les hago saber que pueden lograr lo que quieren si trabajan conforme a lo pactado conmigo.				
13	Me preocupo de formar a aquellos que lo necesitan				
14	Centro mi atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.				
15	Hago que se basen en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.				
16	Trato de que obtengan lo que deseo a cambio de su cooperación.				

17	Estoy dispuesto a instruirles o enseñarles siempre lo que necesiten.	
18	No trato de hacer cambios mientras las cosas marchen bien.	
19	Les doy charlas para motivarlos	
20	Evito tomar decisiones.	
21	Cuento con el respeto de mis compañeros.	
22	Potencio su motivación de éxito.	
23	Trato de que vean los problemas como una oportunidad para aprender	
24	Trato de desarrollar nuevas estrategias de motivación	
25	Les hago pensar sobre viejos problemas de forma nueva	
26	Les dejo que sigan haciendo su trabajo como siempre lo han hecho, si no me parece necesario introducir algún cambio.	
27	Soy difícil de encontrar cuando surge un problema.	
28	Impulso la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.	
29	Les pido que fundamenten sus opiniones con argumentos sólidos.	
30	Les doy nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes	
31	Evito decirles cómo se tienen que hacer las cosas	
32	Es probable que esté ausente cuando se me necesita	
33	Mis compañeros tienen plena confianza en mí.	
34	Confían en mi capacidad para superar cualquier obstáculo.	

!!!Gracias por su participación!!!

Anexo 3

CUESTIONARIO DE GESTION DE CALIDAD

Estimados (as) colegas agradezco su valiosa colaboración.

Porfavor leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada una de ellas. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación.

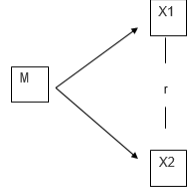
Instrucciones: Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con X la respuesta que crea conveniente.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	a	b	c	d
DIMENSIÓN LIDERAZGO O LATA DIRECCIÓN				
1) ¿Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento?				
2) ¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento?				
DIMENSIÓN POLÍTICA Y ESTRATEGÍA				
3) ¿Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento?				
4) ¿La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento?				
DIMENSIÓN GESTIÓN DE LAS PERSONAS				
5) ¿Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento?				
6) ¿Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento?				
DIMENSIÓN ALIANZAS Y RECURSOS				
7) ¿Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento?				
8) ¿Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu establecimiento?				
DIMENSIÓN DE PROCESOS				
9) ¿Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento?				
10) ¿Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios?				
DIMENSIÓN RESULTADOS EN LOS USUARIOS				
11) ¿Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento?				
12) ¿Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento?				

DIMENSIÓN EN LAS PERSONAS (BENEFICIARIOS)				
13) ¿Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento?				
14) ¿Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos?				

ANEXO 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable		Ítems	Marco Teórico	Método		
¿Cuál es la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021?	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>Describir los estilos de liderazgo en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.</p>	<p>Hi: Existe relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.</p> <p>Ho: No existe relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud,</p>	Variable 1: Estilos de liderazgo			<p>Estilos de Liderazgo:</p> <p>Para Gardner (1991) es la forma cómo un líder se relaciona con aquellos que pertenecen a su organización, así como con aquellos que no forman parte de ella, así también cómo ellos realizan un autoanálisis de su posición como líder en todos los niveles de su organización donde su liderazgo alcance, si son o no exitosos. (p.28).</p>	<p>Diseño Descriptivo - correlacional:</p>  <p>Población: La población está constituida por 30 Licenciados (as) en enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>		
			Dimensiones	Indicadores				Liderazgo transformacional	<p>Carisma</p> <p>Motivación inspiracional</p> <p>Estimulación intelectual</p> <p>Consideración individualizada</p>
									Liderazgo transaccional

<p>Describir la gestión de calidad en salud de los profesionales de enfermería del Hospital I-Cono sur-EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.</p>	<p>Nuevo Chimbote, 2021.</p>		Dirección por excepción		<p>Gestión de la Calidad:</p> <p>Narro (2017), refiere que la gestión de calidad es una herramienta que sirve como guía para que los establecimientos de salud logren alcanzar resultados de valor para la persona. de los objetivos. Detallado esto la gestión de riesgo implica aceptar los niveles de riesgo y tomar medidas para prevenir o corregir a niveles aceptables.</p>
		Liderazgo Evitador o Ausencia de liderazgo	Laissez- Faire		
		Variable 2: Gestión de calidad			
		Dimensiones	Indicadores		
		Liderazgo o alta dirección	Misión y visión Objetivos		
Política y estrategia	Planes estratégicos				

			Gestión de las personas	Capacitación Evaluación			
			Alianzas y recursos	Convenios Infraestructura			
			Procesos	Producción y distribución			
			Resultados en los usuarios	Sugerencias y reclamos			
			Resultados en las personas	Beneficiario			
			Beneficiarios	Reconocimientos			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en profesionales de enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
ESTILOS DE LIDERAZGO	Liderazgo transformacional	Carisma	Se sienten orgullosos de trabajar conmigo					x		x		x		x		
			Cuento con el respeto de mis compañeros					x		x		x		X		
			Mis compañeros tienen plena confianza en mí.					X		x		x		x		
			Confían en mi capacidad para superar cualquier obstáculo.					x		x		x		x		
		Motivación inspiracional	Les doy charlas para motivarlos					x		x		x		x		
			Potencio su motivación de éxito.					x		x		x		X		
			Trato de desarrollar nuevas estrategias de motivación					X		x		x		x		
			Pongo especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar					x		x		x		x		
		Estimulación intelectual	Hago que se basen en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.					x		x		x		x		
			Trato de que vean los problemas como una oportunidad para aprender					x		x		x		x		
			Les hago pensar sobre viejos problemas de forma nueva					x		x		x		X		
			Impulso la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.					X		x		x		x		
	Les pido que fundamenten sus opiniones con argumentos sólidos.						x		x		x		x			
	Les doy nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes						x		x		x		x			
	Consideración individualizada	Me preocupo de formar a aquellos que lo necesitan					x		x		x		X			
		Centro mi atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.					X		x		x		x			
		Estoy dispuesto a instruirles o enseñarles siempre lo que necesiten.					x		x		x		x			
	Liderazgo transaccional	Recompensa contingente	Les doy lo que quieren a cambio de recibir su apoyo.					x		x		x		x		
Me aseguro de que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagan y lo que pueden obtener de mí por su esfuerzo.							x		x		x		X			

			Siempre que lo crean necesario, pueden negociar conmigo lo que obtendrán a cambio por su trabajo.							X		x		x		x			
			Les hago saber que pueden lograr lo que quieren si trabajan conforme a lo pactado conmigo.							x		x		x		x			
			Trato de que obtengan lo que deseo a cambio de su cooperación.							x		x		x		x			
		Dirección por excepción	No trato de cambiar lo que hacen mientras las cosas salgan bien.							x		x		x		X			
			Evito involucrarme en su trabajo								X		x		x		x		
			Demuestro que creo firmemente en el dicho "si funciona, no lo arregles".								x		x		x		x		
			Evito intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos.								x		x		x		x		
			No trato de hacer cambios mientras las cosas marchen bien.							x		x		x		X			
	Liderazgo Evitador o Ausencia de liderazgo	Laissez- Faire	Mi presencia tiene poco efecto en su rendimiento							X		x		x		x			
			No les digo donde me sitúo en algunas ocasiones.								x		x		x		X		
			Evito tomar decisiones									X		x		x		x	
			Soy difícil de encontrar cuando surge un problema.									x		x		x		x	
			Se sienten orgullosos de trabajar conmigo									x		x		x		x	
			Es probable que esté ausente cuando se me necesita									x		x		x		X	
CALIDAD DE GESTIÓN	Liderazgo o alta dirección	Misión y visión	¿Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento?							X		x		x		x			
		Objetivos	¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento?								x		x		x		x		
	Política y estrategia		¿Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento?							x		x		x		X			
			¿La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento?							X		x		x		x			
	Gestión de las personas	Capacitación	¿Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento?							x		x		x		x			
		Evaluación	¿Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento?								x		x		x		x		
	Alianzas y recursos	Convenios	¿Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento?							x		x		x		X			
		Infraestructura	¿Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu establecimiento?								X		x		x		x		
	Procesos	Producción y distribución	¿Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento?							x		x		x		X			
			¿Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios?								X		x		x		x		
	Resultados en los usuarios	Sugerencias y reclamos	¿Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento?							x		x		x		x			

			¿Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento?							x		x		x		x	
	Resultados en las personas (beneficiarios)	Beneficiarios	¿Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento?							x		x		x		x	
		Reconocimientos	¿Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos?								x		x		x		x

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Estilos de Liderazgo y Gestión de Calidad

OBJETIVO : Determinar la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021

DIRIGIDO A : Enfermeras

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Rondan Guerrero Judith Jossie

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



C.D. Judith Jossie Rondan Guerrero
Magister en Gestión Pública
4083768

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en profesionales de enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si		No
ESTILOS DE LIDERZAGO	Liderazgo transformacional	Carisma	Se sienten orgullosos de trabajar conmigo						x		x		x		x		
			Cuento con el respeto de mis compañeros						x		x		x		X		
			Mis compañeros tienen plena confianza en mí.						X		x		x		x		
			Confían en mi capacidad para superar cualquier obstáculo.						x		x		x		x		
		Motivación inspiracional	Les doy charlas para motivarlos						x		x		x		x		
			Potencio su motivación de éxito.						x		x		x		X		
			Trato de desarrollar nuevas estrategias de motivación						X		x		x		x		
			Pongo especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar						x		x		x		x		
	Liderazgo transaccional	Estimulación intelectual	Hago que se basen en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.						x		x		x		x		
			Trato de que vean los problemas como una oportunidad para aprender						x		x		x		x		
			Les hago pensar sobre viejos problemas de forma nueva						x		x		x		X		
			Impulso la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.						X		x		x		x		
		Les pido que fundamenten sus opiniones con argumentos sólidos.						x		x		x		x			
		Les doy nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes						x		x		x		x			
		Consideración	Me preocupo de formar a aquellos que lo necesitan						x		x		x		X		

		individualiza da	Centro mi atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.						X		x		x		x				
			Estoy dispuesto a instruirles o enseñarles siempre lo que necesiten.						x		x		x		x				
	Liderazgo transaccional	Recompensa contingente	Les doy lo que quieren a cambio de recibir su apoyo.						x		x		x		x				
			Me aseguro de que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagan y lo que pueden obtener de mí por su esfuerzo.							x		x		x		X			
			Siempre que lo crean necesario, pueden negociar conmigo lo que obtendrán a cambio por su trabajo.							X		x		x		x			
			Les hago saber que pueden lograr lo que quieren si trabajan conforme a lo pactado conmigo.							x		x		x		x			
			Trato de que obtengan lo que deseo a cambio de su cooperación.							x		x		x		x			
			No trato de cambiar lo que hacen mientras las cosas salgan bien.							x		x		x		X			
		Dirección por excepción		Evito involucrarme en su trabajo						X		x		x		x			
				Demuestro que creo firmemente en el dicho "si funciona, no lo arregles".						x		x		x		x			
				Evito intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos.							x		x		x		x		
				No trato de hacer cambios mientras las cosas marchen bien.							x		x		x		X		
	Liderazgo Evitador o Ausencia de liderazgo	Laissez-Faire	Mi presencia tiene poco efecto en su rendimiento						X		x		x		x				
			No les digo donde me sitúo en algunas ocasiones.						x		x		x		X				
			Evito tomar decisiones							X		x		x		x			
			Soy difícil de encontrar cuando surge un problema.							x		x		x		x			
			Se sienten orgullosos de trabajar conmigo							x		x		x		x			
			Es probable que esté ausente cuando se me necesita							x		x		x		X			
CALIDAD DE GESTIÓN	Liderazgo o alta dirección	Misión y visión	¿Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento?						X		x		x		x				
		Objetivos	¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento?						x		x		x		x				
	Política y estrategia		¿Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento?						x		x		x		X				

			¿La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento?							X		x		x		x	
	Gestión de las personas	Capacitación	¿Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento?							x		x		x		x	
		Evaluación	¿Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento?							x		x		x		x	
	Alianzas y recursos	Convenios	¿Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento?							x		x		x		X	
		Infraestructura	¿Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu establecimiento?								X		x		x		x
	Procesos	Producción y distribución	¿Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento?							x		x		x		X	
			¿Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios?								X		x		x		x
	Resultados en los usuarios	Sugerencias y reclamos	¿Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento?							x		x		x		x	
			¿Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento?								x		x		x		x
	Resultados en las personas (beneficiarios)	Beneficiarios	¿Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento?							x		x		x		x	
		Reconocimientos	¿Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos?								x		x		x		x

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Estilos de Liderazgo y Gestión de Calidad
OBJETIVO : Determinar la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021
DIRIGIDO A : Enfermeras

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Angulo Castillo Aurea Patricia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Ciencias de Enfermería



Lic. Enf. Aurea Patricia Angulo Castillo
Magister en ciencias de enfermería
con mención en docencia
investigacionen Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en profesionales de enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
ESTILOS DE LIDERAZGO	Liderazgo transformacional	Carisma	Se sienten orgullosos de trabajar conmigo						x		x		x		x		
			Cuento con el respeto de mis compañeros						x		x		x		x		
			Mis compañeros tienen plena confianza en mí.						x		x		x		x		
			Confían en mi capacidad para superar cualquier obstáculo.						x		x		x		x		
	Liderazgo inspiracional	Motivación	Les doy charlas para motivarlos.						x		x		x		x		
			Potencio su motivación de éxito.						x		x		x		x		
			Trato de desarrollar nuevas estrategias de motivación.						x		x		x		x		
	Liderazgo transaccional	Estimulación intelectual	Pongo especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar.						x		x		x		x		

			Les hago saber que pueden lograr lo que quieren si trabajan conforme a lo pactado conmigo.							x		x		x		x				
			Trato de que obtengan lo que deseo a cambio de su cooperación.							x		x		x		x				
		Dirección por excepción	No trato de cambiar lo que hacen mientras las cosas salgan bien.							x		x		x		x				
			Evito involucrarme en su trabajo								x		x		x		x			
			Demuestro que creo firmemente en el dicho "si funciona, no lo arregles".								x		x		x		x			
			Evito intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos.								x		x		x		x			
			No trato de hacer cambios mientras las cosas marchen bien.								x		x		x		x			
											x		x		x		x			
	Liderazgo Evitador o Ausencia de liderazgo	Laissez- Faire	Mi presencia tiene poco efecto en su rendimiento							x		x		x		x				
			No les digo donde me situé en algunas ocasiones.								x		x		x		x			
			Evito tomar decisiones									x		x		x		x		
			Soy difícil de encontrar cuando surge un problema.									x		x		x		x		
			Se sienten orgullosos de trabajar conmigo									x		x		x		x		
			Es probable que esté ausente cuando se me necesita									x		x		x		x		
CALIDAD DE GESTIÓN	Liderazgo o alta dirección	Misión y visión	¿Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento?							x		x		x		x				
		Objetivos	¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento?								x		x		x		x			

			¿Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento?																
	Resultados en las personas (beneficiarios)	Beneficiarios	¿Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento?																
		Reconocimientos	¿Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos?																



Fiestas Flores Roberto Carlos DNI: 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Estilos de Liderazgo y Gestión de Calidad
OBJETIVO : Determinar la relación entre estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del Hospital I- Cono sur- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021
DIRIGIDO A : Enfermeras

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Docencia Universitaria e Investigación pedagógica



Fiestas Flores Roberto Carlos DNI: 16744141

Chimbote, 28 de junio de 2021.

VELAsQUEZ MEJIA, Erik
DIRECTOR
HOSPITAL ESSALUD I - NUEVO CHIMBOTE

NUEVO CHIMBOTE
SANTA-ANCASH



Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno **DIAZ CARLOS, Jhovana Lizeth**, identificado con DNI Nro.: 46839495 estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA del periodo 2021-1, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para su institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente



M^o JORGE VARGAS LLUMPO
COORDINADOR DE INVESTIGACION
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - CHIMBOTE