



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Liderazgo y nivel de satisfacción en el área de consulta externa del
Hospital Regional Docente de la ciudad Chiclayo 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Cabrera Vallejos, Martha Margarita (orcid.org/0000-0003-1039-2354)

ASESOR:

Mg. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

Mg. Gamarra Chavez, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, mis hermanas quienes han sido un gran apoyo emocional durante el desarrollo de esta maestría.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser la fuerza que me motiva a realizar este trabajo, a mis padres que desde pequeña me enseñaron el valor de la perseverancia y lucha por mis sueños.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo	22
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos.	27
3.7 Aspectos éticos.	27
IV. RESULTADOS	29
4.1 Análisis descriptivo	29
4.2 Análisis inferencial	34
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIÓN	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Relación de validadores	23
Tabla 2: Alfa de Cronbach de variable liderazgo	24
Tabla 3: Alfa de Cronbach de variable nivel de satisfacción	24
Tabla 4: Distribución de frecuencia: variable liderazgo y variable nivel de satisfacción de los usuarios	29
Tabla 5: Variable liderazgo y dimensión actuar profesional	30
Tabla 6: Variable liderazgo y dimensión organización	31
Tabla 7: Variable liderazgo y dimensión comodidad	32
Tabla 8: Variable liderazgo y dimensión tiempo de espera	33
Tabla 9: Correlación de las variables liderazgo y nivel de satisfacción de las variables	34
Tabla 10: Correlación entre actuar profesional y nivel de satisfacción de los usuarios	35
Tabla 11: Correlación entre organización y nivel de satisfacción de los usuarios	36
Tabla 12: Correlación entre comodidad y nivel de satisfacción de los usuarios	37
Tabla 13: Correlación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción de los usuarios	38

Resumen

La presente investigación se hizo con el fin de determinar la relación del liderazgo con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital en la Ciudad de Chiclayo 2022. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, se hizo con una muestra por conveniencia de 100 usuarios. Para la medición de las variables, se usaron dos encuestas. Se concluye que se encuentra una unión alta significativa entre el liderazgo y nivel de satisfacción de usuarios explicando una correlación positiva utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor = 0.001 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir existe una correlación entre las variables liderazgo y nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.320^{**}$ el cual determina que la correlación es positiva baja. A nivel descriptivo el 91.0% señaló que el eficiente liderazgo repercute en un alto nivel de satisfacción, seguido de solo el 2.0% que la ubicó en el rango de medio y el 0.0% en bajo. Por otro lado, un 4.0% afirmó que el liderazgo regular, influye sobre un alto nivel de satisfacción de los usuarios, el 3.0% se ubicó en la categoría medio y el 0.0% en bajo. Finalmente, el 0.0% se ubicó en toda la categoría deficiente del liderazgo.

Palabras clave: Liderazgo, Nivel de satisfacción, Tiempo de espera.

Abstract

The present investigation was carried out in order to determine the relationship of leadership with the level of satisfaction in the outpatient area of a Hospital in the City of Chiclayo 2022. The investigation was of a basic type, non-experimental design, cross section, level correlational and quantitative approach, it was done with a convenience sample of 100 users. For the measurement of the variables, two surveys were used. It is concluded that there is a significant high union between leadership and the level of user satisfaction, explaining a positive correlation used to test the general hypothesis. It is observed that $p_value = 0.001 < 0.05$, the null hypothesis is rejected, that is, there is a correlation between the leadership variables and the level of user satisfaction. Likewise, the coefficient $\rho = 0.320^{**}$ which determines that the correlation is low positive. At a descriptive level, 91.0% indicated that efficient leadership has an impact on a high level of satisfaction, followed by only 2.0% that placed it in the medium range and 0.0% in low. On the other hand, 4.0% affirmed that regular leadership influences a high level of user satisfaction, 3.0% placed themselves in the medium category and 0.0% in the low category. Finally, 0.0% fell into the entire poor leadership category.

Keywords: Leadership, Level of satisfaction, Waiting time.

I. INTRODUCCIÓN

Liderazgo y nivel de satisfacción en la atención son bases óptimas del paciente, cosa que evidenciamos en un consultorio, Centro de Salud y Hospitales. Cabe resaltar que no representa la realidad que merecemos ver en un país subdesarrollado como Perú; país que, por no contar con las herramientas ideales, nuestra atención que va de la mano con la satisfacción decae.

Se debe focalizar la cobertura a nivel mundial en el nivel de satisfacción, los responsables deben de cerciorarse que las atenciones en salud de los diferentes niveles de atención deban ser las ideales, eficaces, equitativas, controladas y de acuerdo a sus requerimientos económicos. (OMS, 2018)

Según el Organismo Mundial de Salud (OMS), alrededor de 5,7 y 8,4 millones de personas al año fallecen por una mala atención en salud en países de escasos recursos económicos. Debemos tener en cuenta las infraestructuras insuficientes con el objetivo de lograr una atención eficaz, así mismo podemos mencionar que cada 1 de 8 de estos no cuentan con recursos básicos como lo son el agua, luz o desagüe. Una ineficaz atención, es provocado por un inadecuado manejo de capital fijo que brinda el estado u organismos públicos. Podemos mencionar que hay pérdidas en producción que oscilan entre \$ 1,4 a \$1,6 billones anuales (OMS, 2018).

El instituto Nacional de Estadística (INEI) elaboró un estudio en el año 2014 con el fin de corroborar el nivel de satisfacción de los asegurados, los resultados evidenciaron que 70,1% manifestó estar satisfecho, y el 21,6% manifestó encontrarse en un punto medio y el 8,3% menciona estar insatisfecho (Schwan Silva, 2021)

En América Latina intentamos focalizarnos en los sistemas de salud, líderes, que descubren sus propios cambios, buscan la calidad y combinan varias formas de liderazgo. Las personas para liderar al sistema en su transición hacia organizaciones cambiantes, y alquimistas para lograr verdaderos cambios y voluntad de quien trabaja para alcanzar la salud en el universo.

En Perú, las quejas sobre la atención en las diferentes especialidades de los diferentes nosocomios no se hacen de esperar; esto se evidencia en la sobrecarga de pacientes, otra es la ausencia del personal que debe de haber para la atención ideal y eficaz de todos los pacientes. Adicional a esto se observa la ausencia del presupuesto ideal que se ven implicadas para cada una de las áreas; siendo este un marco autónomo y fuera de control. (Laguna et al. 2019)

En el Perú se debe colocar mejores herramientas para mejorar la calidad de atención, siempre y cuando se vincula con la atención ideal y a tiempo con los usuarios. Asimismo, manifiestan su malestar después de recibir el servicio y siempre busca al personal que pueda solucionar problema. El nivel de satisfacción nos brinda evidenciar que dimensiones está fallando en los hospitales; pero por motivos de economía y de necesidad urgente de atención acepta la mala atención; generando más adelante un malestar (Febres Ramos & Mercado Rey, 2020).

Una de las evidencias claras del grado de atención es la increíble larga espera de las referencias que no se atienden en el tiempo ideal, y se llegan a esperar hasta un mes para la programación de las citas de las diferentes especialidades (León Namuche, 2016)

Según la Contraloría General de la República, en los diferentes nosocomios de la región existen una serie de irregularidades que perjudican al usuario, dichas acciones para solucionar de diferentes áreas, perjudican una atención adecuada en consulta externa. El área de diagnóstico se evidenció que el equipo de mamografía se encuentra inoperativo desde junio de 2021; siendo una de las principales herramientas para consulta externa de ginecología para tratar una de las patologías más alarmantes que es el cáncer de mama. Incluso, se evidenció que la planta de oxígeno se encuentra inoperativa desde 2020; siendo este una de las principales atenciones que se dan por la emergencia sanitaria que estamos cursando. Dichas observaciones son algunas de las fallas en un hospital docente en la ciudad de Chiclayo, teniendo en cuenta que todas las áreas que se

encuentran en una institución van de la mano para brindar una excelente, efectiva y rápida atención (Republica, 2021)

Por otro lado, en el nosocomio, se observa no solo en áreas de consulta externa, la deficiencia no solo por parte de la falta de equipo; sino; que la misma falla se da en la atención ideal por parte del personal de salud profesional y técnico. Esto se evidencia en el descontento que se observa en los pacientes y familiares que acuden. Asimismo se puede en uno de los comentarios de los pacientes se evidenció que por ser un ente que pertenece al estado, no le dan mayor importancia a la calidad de atención al paciente, que simplemente se manifiestan y cumplir con sus turnos.

En relación a las ideas expuestas, considero de gran importancia el realizar este estudio para conocer la problemática que acecha al Hospital Regional Docente en Chiclayo, siendo esta institución una de las principales de alta complejidad II-2 que atiende en su mayoría a la población Lambayecana; y lo ideal es que el tiempo de espera para atenderlos sea en un tiempo ideal que el propósito de que el paciente comience su tratamiento y no alargar el plazo por un periodo de dos a tres meses provocando una insatisfacción en el paciente y familiares. Se debe agregar que con los resultados el Hospital Regional Docente de Chiclayo podrán tomar acciones para subsanar las fallas y ofrecer una mejor atención, mejorando sus índices de atención.

Al proponer el problema general permitió conocer cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios al solicitar la atención en el Hospital Regional Docente en Chiclayo que se relacionó con el liderazgo, ante esto se realiza la siguiente interrogante ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital en la Ciudad de Chiclayo 2022?

Además, se planteó los problemas específicos: el primero ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el actuar profesional del área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022? El segundo ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la organización del área de consulta externa de un

Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022? El tercero ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la comodidad del área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo del 2022? El cuarto ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el tiempo de espera del área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo del 2022?

Como objetivo general tenemos: Determinar la relación del liderazgo con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022 y los objetivos específicos son: Determinar la relación del liderazgo con el actuar profesional en el área de consulta externa de un Hospital en la Ciudad de Chiclayo 2022; Determinar la relación del liderazgo con la organización en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022; Determinar la relación del liderazgo con la comodidad en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022; Determinar la relación del liderazgo con el tiempo de espera en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Por último, como hipótesis específica tenemos una: el liderazgo se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022. Las hipótesis específicas serán: el actuar profesional se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022. La organización se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital de la ciudad de Chiclayo 2022. La comodidad se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital de la ciudad de Chiclayo 2022. El tiempo de espera se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital de la ciudad de Chiclayo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En México, el artículo menciona que los nosocomios de salud son comunes que el personal de salud ocupe cargos directivos y hasta a veces cargos de confianza sin tener la más mínima experiencia, capacitación o estudios estándares que justifiquen el cargo. El artículo es de tipo descriptivo, enfoque cualitativo; lo cual nos menciona como resultado que se evidencia ante malas decisiones administrativas y organizativas por no abordar el tema de liderazgo de buena forma. Una persona no nace con el liderazgo, este es una capacidad que a pocos va desarrollando con cursos o experiencia, de tal manera siempre se sugiere que este se debe aprender comenzando desde el pregrado y complementarse con el posgrado (Contreras Carreto & Ramírez Montiel, 2019)

En Costa Rica, se realizó un estudio que pretendía marcar el nivel de satisfacción y cansancio por parte de los trabajadores que maneja, supervisa el área de emergencia 911. La metodología fue exploratoria y de tipo descriptivo. Se realizó interrogatorios al personal de salud y se recolectaron datos como factores sociodemográficos y datos relacionados a su trabajo. Como resultado se evidenció que el personal se siente contento con el trabajo que realiza. En conclusión, el personal del área de emergencia siempre va a tener emergencias, pero unas son más complicadas que otras, por eso siempre van a tener más cargas que otras. Se considera de manera importante el alcance psicosocial que se debe aportar al personal para evitar cansancio y frustración (Marcela, 2020)

En México, se realizó un estudio que tenía como fin analizar la satisfacción que sienten los clientes en un área de primer nivel de atención. El estudio es descriptivo - transversal, la población fue de 395 pacientes y de la misma forma se usó una encuesta conocida para medir la calidad de lo que reciben. Los resultados se evidenciaron así: 65% satisfacción con el médico, 74% por enfermería y personal no sanitario 59%. Se concluye que la satisfacción total percibida con la atención que se recibe de las diferentes áreas, es mayor de 60% (Vásquez Cruz, y otros, 2018)

En Santiago de Cuba, se realizó un estudio en el que se menciona que el liderazgo está vinculado a la motivación y que hay evidencias de que hay un vínculo entre la relación del liderazgo, que actúa en el gerente y que motiva a sus trabajadores. Este artículo tiene como fin relatar la situación y el liderazgo en el personal de salud de dos nosocomios en Santiago de Cuba; El estudio es transversal, formado por 112 asistentes y 6 jefes. Se realizó una encuesta para saber el grado de conocimiento de sus labores y se les formuló la prueba de liderazgo, asimismo el test de motivación se usó a los asistentes. Los resultados demostraron que 83.3% de los médicos no tenían actitudes líderes y que el 49.2% de las asistentes si lo manifiestan. En conclusión, la motivación por afinidad se aplica más en las asistentes que conocen sus roles. Sanchez Jacas et al. (2017)

En México, se menciona que la medicina tiene como fin atender a la población por el simple concepto ético - moral; de manera que fortalece sus valores de tradición gestión y administración mediante un con respecto a su liderazgo social. Esto se observa desde el momento en que el alumno de medicina inicia sus estudios ya que no se le enseña para ser un gerente administrativo sino para que labore como galeno; esto se observa que cuando avance el tiempo este profesional, asume bastantes responsabilidades que no pueden ser asumidas con profesionalismo y responsabilidad; por el simple hecho que no se encuentra capacitado. (Oscar, 2017)

En Perú, se menciona que la tesis tiene como fin focalizar la relación entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo en el Hospital Belén en el departamento de Lambayeque, para ello se hizo un diseño no experimental de corte transversal correlacional, tipo básica. Cuya población estuvo formada por 76 profesional de enfermería, lo cual se seleccionó una muestra de 50, usándose dos encuestas. Se tuvo como resultado que el estilo de liderazgo de nivel medio en el 50%, teniéndose como nivel medio a las encuestadas. Se llegó a concluir que existe una relación moderada entre el liderazgo y satisfacción percibida por personal ($Rho=0,430$ y $p=0,002$). Se concluyó que hay una respuesta nivel medio para ambas variables (Corrales Pérez, 2022)

En Perú, nos mencionan que el jefe es el encargado de gestionar y hacer las acciones dentro del centro de salud, también se menciona que el liderazgo es vital ya que influye en los resultados de sus trabajadores. Tiene como fin identificar el vínculo entre liderazgo y clima organizacional de trabajadores de diferentes nosocomios. Así mismo se realizó un estudio descriptivo transversal en los diferentes trabajadores, teniendo como resultado más del 50%, representaban liderazgo transaccional y más del 60%, el clima organizacional debía mejorar. Se aplicaron dos cuestionarios a la población, para recolectar los datos. El análisis se hizo con el estadígrafo de Spearman (rs). En conclusión, esto nos evidencia que la relación es importante porque a mayor liderazgo mejor clima organizacional Castillo Saavedra et al. (2019)

En Perú, la autora menciona que el trabajo de investigación tiene como fin definir la presencia del liderazgo en el contexto del trabajo en los enfermeros del nosocomio del área de Emergencias en Villa El Salvador- Lima. El enfoque es cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño transversal y correlacional. La muestra fue de 242 trabajadores. Los resultados mostraron que el 55,4% evidencia que existe un liderazgo de nivel medio, mientras que el 21,9% de ellos es de nivel bajo y nivel alto siendo de 22.7%. En conclusión, se dio que más del 50% presentaban un liderazgo nivel medio. Con respecto a la satisfacción más del 50% evidenció que se encontraba satisfecho; mientras que la diferencia estaba en nivel insatisfecho (Orfelinda, 2019).

En Perú, El presente nos indicó cual es el nivel de contento de los usuarios en el Centro de salud, fue aplicativa, descriptivo y de corte transversal. Se usó como instrumento la ficha de datos, recopilando los datos con el cuestionario SERVQUAL. Los resultados se mencionan que estos estuvieron satisfechos con la atención. En conclusión, se identificó que el análisis descriptivo y comparativo hay diferencias entre los niveles de satisfacción; para culminar de acuerdo a las pruebas presentadas de manera numéricas, si existe diferencia entre el grado de gozo de las madres en el servicio de CRED y de esta manera resalta el grado de satisfacción medio del centro de salud. Vanessa (2018)

En Perú, se mencionó que la tesis tuvo como fin reconocer el nexo entre el liderazgo transformacional y el contenido profesional en Quellouno. Se llevó a cabo de manera descriptiva y no experimental. Para identificar la relación, se realizó unas preguntas a los trabajadores del puesto de salud, en el que se consideró 46 ítems de diferentes escalas para así evaluar las diferentes variables. Concluyendo que si hay relación entre las variables propuestas del personal que labora en Quellouno (Richard, 2018)

Villasís Keever & Miranda Novales (2016 : 1), detalla que una variable es aquello que se controla, la información que se junta o los datos que se juntan el objetivo de contestar las interrogantes del presente trabajo de investigación.

(CEUPE MAGAZINE, 2020) menciona que el liderazgo una palabra sencilla y entendible, se vino a ser conocido hace setenta años, evidenciándose con actitudes positivas para la organización empresarial de cualquier ámbito. Dicha variable es fundamental en el funcionamiento de una empresa en lo que respecta al alcance de los objetivos del personal y en esa parte el liderazgo influye mucho. Actualmente, la gerencia se ha diferenciado del liderazgo, ya que a diferencia del primero este hace la función de gerencia. Estos nuevos avances, logran responder las dudas e interrogantes actuales.

Existen diferentes conceptos de liderazgo como: Contreras Torres *et al.*(2016) El liderazgo se relación con el cambio y la visión. También Chiavenato (2016) afirma de manera similar que el liderazgo como la amplitud de influenciar en la persona a diferencia de otras en un determinado momento, mediante formas ajenas hacia el logro de uno o varios objetivos.

De igual forma (D´alessio, 2017) menciona que el liderazgo es una conducta social interrelacionar que se observa y evoluciona a raíz de las cualidades de una persona, al influir en otras usando diferentes herramientas.

Por otro lado, Maxwell (2015) relata que “Liderazgo es inspirar, con una visión de lo que cada uno pueda contribuir” (p.xi). A todo esto, (Nirian, 2019) define que “el liderazgo se forma y permuta de acuerdo a los sucesos de las diferentes

empresas y hogares. También (Otero, 2020) afirma que “el liderazgo precisa de la sensibilidad de cada uno y hacia las demás personas”.

Con respecto al origen del liderazgo, (Indeed, 2021) menciona que se estudia la dialéctica del liderazgo considerando que la persona es modificadora, tanto de lo concreto, y esto se ha ido modificando su uso, en el caso del liderazgo se han ido identificando modelos de líderes.

Aparte de eso (D’Alessio, 2017) menciona que los primeros hombres que efectuaron estas acciones, siendo originales para otras personas, y que se podría decir que fueron considerados como agentes de poder e influenciadores. Esto hacia que sean únicos. Debemos considerar que, en ese tiempo se desconocía de los liderazgos, sin embargo, ya que se imponían las bases para identificarlos.

(Policarpo, 2021) menciona que es la capacidad de mediar exitosamente sobre los demás para que estos desempeñan actos eficaces en función de propósitos instaurados. (Guerri, 2021) menciona que el liderazgo se manifiesta en todas las fases del hombre, familia, escuela, trabajo, etc. Por lo tanto, el objetivo de los líderes y objetivos a cumplir dependerán del ambiente donde se desarrollen”.

Según (Piquer, 2016) refiere que un líder es el que tiene la disposición de direccionar a los objetivos, predomina siempre ya que tiene efectos positivos en las acciones. Cabe resaltar que los primeros indicios del estudio del liderazgo se dieron por muchos autores que empezaron. Como menciona (Guerri, 2021) existen diversos significados, como indagadores en proceso de hallar la mejor cercanía.

Por otra parte, se menciona diferentes tipos de liderazgo en las cuales (Solano & Lupano Perugini, 2007) menciona que, esta nace de la teoría del gran hombre, la cual existen ciertos rasgos, que pueden diferenciar quién son líderes. Esta teoría respalda en la caracterización de las personas que pueden hallar las diferencias de cada una de las personas. Los rasgos que respaldan a los líderes

son: altos niveles positivos de energía, inteligencia, intuición de tener la capacidad de prever y persuadir.

De igual manera que (Solano & Lupano Perugini, 2007) menciona que el liderazgo transaccional, es una transacción o acuerdo que se da entre el líder y los trabajadores. Este acuerdo se da cuando los líderes saben de las necesidades de los clientes, lo cual se prometen recompensas para agradar las necesidades con el fin de que cumplan los objetivos de las empresas, que es el de captar al cliente.

(Markham, Médico+, 2021) refiere que existen diferentes tipos de liderazgo como: democrático, autocrático, Laissez-Faire, burocrático, estratégico, transaccional, transformacional, carismático, natural, orientado a personas, orientado a tareas, visionario, coaching, afiliativo y coercitivo.

(Silicio Aguilar et al., 2001) agrega que el liderazgo es como un curso que se da en la relación líder – seguidor que se promedia por ser agradable, de tal forma que los trabajadores se identifican y desean imitar al líder. Es intelectualmente estimulante, ampliando las características de los trabajadores; los inspira a través de pruebas y persuasión, proveyéndoles significado y capacitación.

También Gómez (2008) concuerda que el transaccional tiene dos rasgos fundamentales: recompensa contingente y dirección por excepción y finalmente, (Mera Loor et al., 2021) asegura que el líder inventa escenarios adecuados para que los trabajadores laboren de manera eficaz de acuerdo a lo establecido.

Además, (Mera Loor et al., 2021). deberá promover el buen trato, transmitir, sugieren, respeto y potenciar sus capacidades. Esto siempre se permite tener una referencia para poder establecer al líder sus características y la evolución de su conducta. Adicional a esto agregó que el administrador tiene diferentes funciones, comprobar, que no se involucre en las diferentes labores de los participantes del grupo; para así brindarle las principales acciones que deberán ser ejecutadas. Si los líderes de cada uno de los grupos cometen errores dificultan el logro de cada uno de los grupos.

De esta manera (Huber, 2021) localizó que los comportamientos y competencias de los líderes se focalizaron en cinco niveles. Las personas pueden movilizarse entre las diferentes escalas, pero los resultados nunca deben cambiar, ya que eso varía de acuerdo a la función del liderazgo. Por otro lado, la formación en liderazgo se da en base a los conocimientos ya que es el conjunto de información, experiencias, valores, actitudes y capacidad de realizar, que otorga sabiduría a las organizaciones. En relación con este tema (Robbins & Judge, 2016) define el nivel de satisfacción como la manera del individuo hacia su puesto. Las actitudes son mediadas por los rasgos del puesto de trabajo como las percepciones que tiene el trabajador. De este modo (Pérez, 2021), menciona que la satisfacción es un estado anímico que crea agrado y complacencia por la realización de las necesidades y expectativas creadas en la persona. El estado de ánimo de los clientes nace como producto de relacionar la necesidades y expectativas, así mismo (Dos Santos, 2016) considera que la satisfacción es una respuesta que proviene del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio, mientras (Westbrook, 1987) afirma que es un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo.

Al mismo tiempo otra forma de evaluar los datos sobre el nivel de satisfacción es SERVQUAL, un instrumento que no solo mide el grado de satisfacción, sino los diferentes contrastes entre las expectativas y percepciones que se ven en un servicio recibido, organizándolos para el mejoramiento dentro de un proceso que es aceptable (MINSAL, 2015). Parasuraman et al. (2012) propone el instrumento SERVQUAL buscando la cuantificación de calidad a través del agrado de los pacientes permitiendo evaluar las expectativas y la sensibilidad de un paciente se ven reflejar en las diferentes opiniones de diferentes trabajos de investigación.

Satisfacción del nivel se crea mientras que el producto una vez percibido logran satisfacer las expectativas de los consumidores. (Cochachi & Castillón, 2014) De igual manera para (Kotler 2015) Al cliente se le menciona que es la persona que hace una compra, el cliente es la persona a quien le otorgamos

ayuda. Asimismo, debemos saber que la ayuda que ofrecemos puede ser de diferentes maneras en la cual coincida con las necesidades del cliente.

(Rivera Solís, 2021) menciona que con respecto a las peculiaridades clínicas: el vínculo doctor-paciente es fundamental porque los pacientes deciden su percepción sobre el servicio de salud recibido y sus posibles rendimientos. Para calificar la asistencia por parte de los pacientes debe haber una relación amical y respetuosa con el doctor.

(Rivera Solís, 2021) defiende que es predominante un vínculo positivo entre doctor y paciente para así asegurar que el paciente se una a un tratamiento médico el cual le brinde una excelente terapia farmacológica con resultados positivos y de esa manera disminuye los gastos. Este intercambio puede fomentar la confianza y la voluntad del paciente de usar las instalaciones del hospital en otra fecha. Este uso repetido puede en una reputación del hospital.

(Mekoth et al. 2013) menciona que algunas literaturas han demostrado que el grado de salud del paciente tiene un choque directo en su grado de satisfacción, y eso predomina más con pacientes que necesitan una atención personalizada.

Adicional a esto (Canzio, 2019), recalca que en un comienzo se consideraron diez rasgos de la calidad del servicio y al mismo tiempo ver la relación que tienen estas; por lo que decidieron disminuir a cinco dimensiones: la empatía o confianza, fiabilidad, seguridad o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía y elementos de tangibilidad.

De este modo, (MINSA, 2015) aclara que el modelo SERVQUAL evalúa la calidad del servicio, y al mismo tiempo reconoce las exigencias de los usuarios y la manera cómo evalúa la prestación recibida. Es decir, que tan agradados se encuentran con el servicio que han recibido, y que factores no agradables podemos encontrar en los diferentes resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

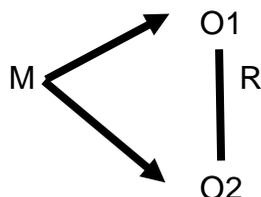
El presente trabajo de investigación es de tipo básica, ya que está guiada hacia un conocimiento detallado en la cual observaremos la relación de las variables (CONCYTEC, 2020).

Con respecto al diseño es no experimental de corte transversal, ya que se realizó una recolección de datos, en un solo tiempo, permitiendo la descripción de las variables que son liderazgo y nivel de satisfacción que se relacionan entre sí (Investigalia, 2019). Por otro lado (Hernández et al. 2010) se refirió que estas han sido manipuladas demasiadas veces y que solo se analizó en su ambiente natural para luego analizarlos (p. 149).

El presente es un estudio de nivel correlacional, puesto que se trató de relacionar ambas variables: Liderazgo y nivel de satisfacción con el objetivo de explicar el problema de estudio, de tal manera (Caqui Vargas-Pareja Limaco, 2018) nos menciona sobre el diseño relacional que son aquellos que juntan los diferentes datos pero de manera predefinidas.

El enfoque es cuantitativo, ya que hay mediciones numéricas y utiliza la observación del proceso en recolección de datos y se analizó para obtener el resultado de la pregunta que fue planteada en un comienzo de la investigación: Liderazgo (Hernández Sampieri-Mendoza Torres, 2018).

Siendo el esquema:



M: Usuarios que acuden a consultorio externo de un hospital en la Chiclayo 2022.

O1: Liderazgo del área de consultorio externo de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

O2: Nivel de satisfacción que acuden a consultorio externo de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Liderazgo

Definición conceptual, menciona que el liderazgo es la influencia propuesta en una situación, propuesta a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos (Silicio Aguilar et al. 2011).

Con respecto a la definición operacional la variable está compuesta por cinco dimensiones que son motivación, manejo de equipo, reconocimiento y gestión de personas; además de que cada uno de ellos estos cuatro indicadores.

Como indicadores se tiene orientación de la información, formas de explicación, vías de comunicación, motivación en el trabajo, estado de ánimo, motivación con colaboradores, motivación en controles médicos, Liderazgo en equipo, respeto de las normas institucionales, trabajo en grupo de trabajo, formas de trabajo en grupo de trabajo, reconocimiento laboral, valoración en la institución, reconocimiento por sus compañeros de trabajo, líder en comunidad, reuniones con el personal, personal que busca soluciones, accesibilidad y gestiones profesionales.

La escala de medición será mediante la escala de Likert, tipo politómica y en una escala que va desde 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

Variable 2: Nivel de satisfacción

Definición conceptual, se menciona que el nivel de satisfacción aquel que mide el grado de bienestar que un individuo experimenta al recibir un servicio o atención (Chiavenato, 2009).

Con respecto a la definición operacional, la variable está compuesta por cuatro dimensiones que son: actuar profesional, organización, comodidad y tiempo de espera.

Como indicadores se tiene: información profesional, resolución de dudas, resolución de dudas a largo plazo, explicación entendible, organización en consultorio, percepción sobre personal, percepción interconsultas, cumplimiento de funciones, identificación de líderes, instalaciones del hospital, trato de personal, información hacia familiar, infraestructura del Hospital, ambiente de espera, tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en consultorio, tiempo de ingresa hasta salida, tiempo de espera entre áreas y tiempo de sala de espera

La escala de medición será mediante la escala de Likert, tipo politómica y en una escala que va desde 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

3.3 Población, muestra, muestreo

La población son las personas que acuden a un hospital en la ciudad de Chiclayo, mientras que la población de estudio son los usuarios que acuden al área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo.

Dentro de los criterios de inclusión esta la población que asiste a consultorio externo de un hospital en la ciudad de Chiclayo, usuarios mayores de edad y que acuden a diferentes especialidades en el horario de la mañana y de la tarde.

Dentro de los criterios de exclusión no consideraremos los pacientes que ingresen a emergencia, hospitalización y otras áreas que no asisten a consulta externa. Por otro lado, tampoco incluimos al personal médico, técnico y mantenimiento que labora en diferentes áreas.

La unidad de análisis son aquellos usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión de un hospital en la Ciudad de Chiclayo.

La muestra será probabilística aleatoria siendo así los usuarios que acuden a consulta externa de un hospital de la ciudad de Chiclayo. Por otro lado, será simple, ya que escogemos al azar a los usuarios que acuden en diferentes horarios.

El método de muestreo será probabilístico con aplicación de la muestra para poblaciones finitas, ya que desconocemos la cantidad de usuarios que asisten al área de consultorio médico del 2022 siendo una población de 134, para determinar eso fue usada la fórmula de tamaño desconocido, siendo el resultado un total de 100 participantes, tal como se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2} =$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.05)(0.95)}{(134)^2}$$

$$n = 100$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: 1.96

P: Prevalencia: 0.05

e: error esperado 95% (e: 1,96)

q: nivel de confianza 0.95

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Los datos para la variable Liderazgo fueron recolectados a través de una encuesta en una escala de Likert tipo politómico, que estará diseñado por cinco

dimensiones y en cada uno de ellos está compuesto por cuatro indicadores. Para hacer el instrumento, hemos tomado como referencia aquellos modelos del liderazgo. Todos han sido considerados con una puntuación del 5 al 1 para mencionar lo siguiente: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. La técnica se realizó en base a una encuesta estructurada de manera presencial y para culminar durará un aproximado de 15 minutos por cada individuo. (Anexo 2)

Los datos para la variable nivel de satisfacción fueron recolectados a través de una encuesta aplicando un instrumento para medir la satisfacción del usuario que es una escala de Likert tipo politómico, diseñado en cuatro dimensiones y en cada uno de ellos está compuesto por cinco indicadores. Todos han sido considerados con una puntuación del 5 al 1 para mencionar lo siguiente: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. La técnica se realizó en base a una encuesta estructurada de manera presencial y para culminar durará un aproximado de 15 minutos por cada individuo. (Anexo 3).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento de recolección es una herramienta utilizada por un experto investigador, para la adquisición de datos que permita el desarrollo de su proyecto de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Ficha de instrumento 1:

Nombre: Adaptación del cuestionario modificado.

Autora: Dilma Zarate Ramírez

Dimensiones: Comunicación, motivación, manejo de trabajo en equipo, reconocimiento y gestión de personas.

Baremos: Deficiente (15 – 34), Regular (35 – 54), Eficiente (55 – 75)

Ficha de instrumento 2:

Nombre: Adecuación del instrumento SERVQUAL, modificado.

Autores: Zehithami, Parasuraman y Berry (Matsumoto, 2014)

Dimensiones: Actuar profesional, organización, comodidad y tiempo de espera.

Baremos: Mala (12 – 27), Regular (28 – 49), Buena (50 – 60).

3.4.3 Validez y confiabilidad

Se realizó un cuestionario como instrumento por cada una de las variables, debidamente separada por sus dimensiones y adicional a esto cada una con sus indicadores. (Richard, 2018). La validez se realizó por expertos para chequear los sesgos, controlar las variables y lograr un proceso correcto para su aplicación (Pérez, 2016). El instrumento fue validado por 3 magister expertos en Maestría de Gerencia de servicios de salud. (Anexo 4)

Tabla 1

Relación de expertos validadores

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Morán Requena, Hugo Samuel	Maestro	SI	SI	SI
2	Jonny Gabriel Noblecilla Saavedra	Maestro	SI	SI	SI
3	Segundo Waldemar Ríos Ríos.	Maestro	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia, teniendo como base la ficha de expertos.

Tabla 2

Alfa de Cronbach sobre variable liderazgo.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,720	,756	20

Fuente: SPSS 25

Tabla 3:

Alfa de Cronbach sobre variable nivel de satisfacción en usuarios.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,744	,779	20

Fuente: SPSS 25

Para establecer la confiabilidad del estudio se realizó una prueba piloto a 20 usuarios que acuden a consulta externa. Los resultados se obtuvieron con la prueba de Alfa de Cronbach tras ser aplicado con el Programa estadístico SPSS 25.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se entregó una solicitud dirigida al Medico Director del Hospital Regional Docente emitido por la Universidad Cesar Vallejo, para que tenga conocimiento sobre el tema que vamos a investigar, revise la encuesta y nos brinde la autorización para realizar el presente proyecto de investigación. Aceptada la solicitud, se coordinó con la institución la hora, fecha de la aplicación. Una vez realizada la encuesta, se elaboró mediante las pruebas estadísticas, gráficos y tablas que se verán reflejados en los resultados. Finalmente se hará la discusión con los resultados que obtuvimos y establecimos las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

3.6 Método de análisis de datos.

Para comenzar, se realizó el siguiente procedimiento: resultados descriptivos con tablas de frecuencia teniendo en cuenta el objetivo generales y específicos. Para los resultados inferenciales los materializaremos en la prueba de normalidad para saber cómo estuvieron distribuidos los datos, observaremos que estas se encontraron de manera normal, se realizó las pruebas paramétricas, por el contrario, se utilizó las pruebas no paramétricas. (Corrales Pérez, 2022). Al final este determinó el uso de la correlación de Pearson o la Rho de Spearman. El orden de presentación fue de acuerdo a la hipótesis general y específicas.

3.7 Aspectos éticos.

Se tomó en cuenta los principios éticos brindados por el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo 2022.

El principio de beneficencia será respetado, ya que se le brindó a la entidad de salud de manera profesional los resultados, dando alternativas de solución para mejorar el nivel de satisfacción y mejora en la atención personalizada por parte del personal médico al usuario en consulta externa.

Al respetar el principio de no maleficencia, se ayudó a proteger la no exposición de la información de todos los usuarios ya que será confidencial, y que

fue de una manera en la que los usuarios no tuvieron ningún riesgo al colaborar con la investigación.

Se cumplió con el principio de autonomía, ya que se respetó la libre opinión de las personas, informándoles con tiempo sobre el llenado de la encuesta teniendo en cuenta la duración y para que se realizó este estudio. Asimismo, se avisó que su llenado será de manera voluntaria sin ninguna obligación.

El principio de justicia también fue respetado ya que los usuarios serán tratados con respeto, igualdad sin tener cualquier tipo de discriminación o nivel económico, cultural, raza y/o antecedentes patológicos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Distribución de frecuencia: variable liderazgo y variable nivel de satisfacción de los usuarios.

			Nivel de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0.0%	3.0%	4.0%	7.0%
	Eficiente	Recuento	0	2	91	93
		% del total	0.0%	2.0%	91.0%	93.0%
Total	Recuento	0	5	95	100	
	% del total	0.0%	5.0%	95.0%	100.0%	

Fuente: Procesamiento en aplicativo SPSS 25, de la información de base de datos.

La tabla 4 presenta a la variable liderazgo, y la variable nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un Hospital Regional Docente de la Ciudad de Chiclayo del 2022. De los 100 encuestados, el 91.0% señaló que el eficiente liderazgo repercute en un alto nivel de satisfacción, seguido de solo el 2.0% que la ubicó en la categoría medio y el 0.0% en bajo. Por otro lado, un 4.0% afirmó que el liderazgo regular, influye sobre un alto nivel de satisfacción de los usuarios, el 3.0% se ubicó en la categoría medio y el 0.0% en bajo. Finalmente, el 0.0% se ubicó en toda la categoría deficiente del liderazgo. En consecuencia, se observa que el eficiente liderazgo influye en el alto nivel de satisfacción.

Tabla 5*Variable liderazgo y dimensión actuar profesional.*

		Actuar profesional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Liderazgo	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0.0%	6.0%	1.0%	7.0%
	Eficiente	Recuento	0	27	66	93
		% del total	0.0%	27.0%	66.0%	93.0%
Total	Recuento	0	33	67	100	
	% del total	0.0%	33.0%	67.0%	100.0 %	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

La tabla 5 presenta a la variable liderazgo, y la dimensión actuar profesional en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022. De los 100 encuestados, el 66.0% señaló que el eficiente liderazgo repercute en un alto actuar profesional, seguido del 27.0% que la ubicó en la categoría medio y el 0.0% en bajo. Por otro lado, un 6.0% afirmó que el liderazgo regular, influye sobre un nivel de satisfacción medio, el 1.0% se ubicó en la categoría alto y el 0.0% en bajo. Finalmente, el 0.0% se ubicó en toda la categoría deficiente del liderazgo. En consecuencia, se observa que el liderazgo eficiente influye en el alto actuar profesional.

Tabla 6*Variable liderazgo y dimensión organización.*

			Organización			Total
			Baja	Media	Alta	
Liderazgo	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0.0%	6.0%	1.0%	7.0%
	Eficiente	Recuento	0	17	76	93
		% del total	0.0%	17.0%	76.0%	93.0%
Total	Recuento	0	23	77	100	
	% del total	0.0%	23.0%	77.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

La tabla 6 presenta a la variable liderazgo, y la dimensión organización en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022. De los 100 encuestados, el 76.0% señaló que el eficiente liderazgo repercute en una alta organización, seguido del 17.0% que la ubicó en la categoría media y el 0.0% en bajo. Por otro lado, un 6.0% afirmó que el liderazgo regular, influye sobre una organización media, el 1.0% se ubicó en la categoría alta y el 0.0% en baja. Finalmente, el 0.0% se ubicó en toda la categoría deficiente del liderazgo. En consecuencia, se observa que el liderazgo eficiente influye en la alta organización.

Tabla 7*Variable liderazgo y dimensión comodidad.*

		Comodidad			Total	
		Baja	Media	Alta		
Liderazgo	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0.0%	4.0%	3.0%	7.0%
	Eficiente	Recuento	0	25	68	93
		% del total	0.0%	25.0%	68.0%	93.0%
Total		Recuento	0	29	71	100
		% del total	0.0%	29.0%	71.0%	100.0 %

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

La tabla 7 presenta a la variable liderazgo, y la dimensión comodidad en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022. De los 100 encuestados, el 68.0% señaló que el eficiente liderazgo repercute en una alta comodidad, seguido de un 25.0% que la ubicó en la categoría media y el 0.0% en bajo. Por otro lado, solo el 4.0% y el 3.0% afirmó que el liderazgo regular influye sobre una organización media y alta, respectivamente, mientras que el 0.0% se ubicó en la categoría baja. Finalmente, el 0.0% se ubicó en toda la categoría deficiente del liderazgo. En consecuencia, se observa que el liderazgo eficiente influye en la alta comodidad.

Tabla 8*Variable liderazgo y dimensión tiempo de espera.*

			Tiempo de espera			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0.0%	6.0%	1.0%	7.0%
	Eficiente	Recuento	0	24	69	93
		% del total	0.0%	24.0%	69.0%	93.0%
Total	Recuento	0	30	70	100	
	% del total	0.0%	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

La tabla 8 presenta a la variable liderazgo, y la dimensión tiempo de espera en el área de consulta externa de un Hospital en la ciudad de Chiclayo 2022. De los 100 encuestados, el 69.0% señaló que el eficiente liderazgo repercute en un alto tiempo de espera, seguido del 24.0% que la ubicó en la categoría medio y el 0.0% en bajo. Por otro lado, un 6.0% afirmó que el liderazgo regular, influye sobre un tiempo de espera medio, el 1.0% se ubicó en la categoría alto y el 0.0% en bajo. Finalmente, el 0.0% se ubicó en toda la categoría deficiente del liderazgo. En consecuencia, se observa que el liderazgo eficiente influye en el alto tiempo de espera.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: El liderazgo no se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Ha: El liderazgo se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Tabla 9

Correlación de las variables liderazgo y nivel de satisfacción de los usuarios

		V2. Nivel de satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	V1. Liderazgo	Coeficiente de correlación	,320**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	100

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

En la tabla 9 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor = 0.001 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir existe una correlación entre las variables liderazgo y nivel de satisfacción. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.320^{**}$ el cual determina que la correlación es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El actuar profesional no se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Ha: El actuar profesional se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Tabla 10

Correlación entre actuar profesional y nivel de satisfacción de los usuarios

		V2. Nivel de satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	D1. Actuar profesional	Coeficiente de correlación	,291**
		Sig. (bilateral)	.003
		N	100

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

En la tabla 10 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_{\text{valor}} = 0.003 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir existe una correlación entre la dimensión actuar profesional y la variable nivel de satisfacción. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.291^{**}$ el cual determina que la correlación es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Ha: La organización se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Tabla 11

Correlación entre organización y nivel de satisfacción de los usuarios

		V2. Nivel de satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	D2. Organización	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

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

En la tabla 11 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_{\text{valor}} = 0.003 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir existe una correlación entre la dimensión organización y la variable nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.295^{**}$ el cual determina que la correlación es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La comodidad se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Ha: La comodidad se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Tabla 12*Correlación entre comodidad y nivel de satisfacción de los usuarios*

		V2. Nivel de satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	D3. Comodidad	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,268**
		.007
		100

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

En la tabla 12 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_{\text{valor}} = 0.007 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir existe una correlación entre la dimensión comodidad y la variable nivel de satisfacción. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.268^{**}$ el cual determina que la correlación es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: El tiempo de espera se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Ha: El tiempo de espera no se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción en el área de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo 2022.

Tabla 13*Correlación entre tiempo de espera y nivel de satisfacción de los usuarios*

		V2. Nivel de satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	D4. Tiempo de espera	Coeficiente de correlación	,224*
		Sig. (bilateral)	.025
		N	100

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

En la tabla 13 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor = 0.025 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula es decir existe una correlación entre tiempo de espera y la variable nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.224^*$ el cual determina que la correlación es positiva baja.

V. DISCUSIÓN

Al revisar los resultados de los análisis se identificó que en su mayoría manifestaron una alta eficiencia en cada una de las distintas dimensiones propuestas en el nivel de satisfacción. El actuar profesional del en el área de consulta externa de un hospital de la Ciudad de Chiclayo lo consideraron como eficiente, ya que el porcentaje fue de 66%, este resultado se identifica con los resultados inferenciales que nos marcan el liderazgo bajo como el que resalta Orfelinda (2019) quien tuvo un porcentaje de 31.2% en la similitud entre liderazgo y actuar profesional, el cual podemos observar que es un dato bajo, el cual es un porcentaje menor, comparando con otro caso se presenta un artículo realizado por Contreras Carreto & Ramírez Montiel (2019), en el cual se evidencia que el grado de nivel de satisfacción es precaria por la mala organización entre sus cargos administrativos con el personal de salud, ya que no han sido debidamente capacitados o evaluados.

Sanchez Jacas et al. (2017) manifiesta en su artículo de investigación que en diferentes nosocomios de salud de Cuba donde obtuvo resultados que les permitió evaluar el liderazgo, de los cuales demostraron que el 83.3% de los médicos no tenían actitudes líderes y que el 49.2% de las asistentes si lo manifiestan. De la misma forma Castillo Saavedra et al. (2018) donde el liderazgo es importante y esencial en una organización, porque este influye en los resultados de los mismos trabajadores, donde se tuvo como predominio que más de 50% pertenecía al transaccional y más del 60% el clima organizacional debe mejorar.

Orfelinda (2019) en un nosocomio en Lima donde los resultados fueron de 55.4% manifiesta un liderazgo de nivel medio mientras que el nivel medio un 21.9%, terminando así que un 22.7% un nivel alto, por lo que esto nos ayuda a buscar soluciones que permitan que el nivel medio y bajo escale más puntos. Con respecto a la hipótesis general del estudio, la variable liderazgo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de usuarios de un hospital de Chiclayo 2022, la cual está basada en el análisis por el Rho de Spearman con un

resultado de 0.320 lo cual tiene como significado que entre las dos variables que la correlación es positiva baja. Definiendo esto como un rechazo a la hipótesis nula.

En la hipótesis específica 1, con respecto a la correlación que existe entre la dimensión de actuar profesional y nivel de satisfacción de los usuarios existe un resultado de Rho de Spearman de 0.003, esto nos evidencia que existe una relación moderada entre las variables, además el valor de $p = 0.003 < 0.05$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y evidenciar la existencia entre la dimensión actuar profesional y nivel de satisfacción de los usuarios de un hospital de la ciudad de Chiclayo del año 2022. Según el análisis realizado de Orfelinda (2019) las dimensiones propuestas sobre el actuar profesional influye mucho sobre el liderazgo con un porcentaje mayor a 60% ya que este es el organiza el clima organizacional, al final decidiendo si este puede mejorar el nivel de satisfacción.

En la hipótesis específica dos, cuando hablamos a la correlación que debe haber entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción, se detallan los resultados no paramétrica Rho de Spearman en la cual se rechaza la hipótesis nula, ya que existe una correlación entre la dimensión organización y la variable nivel de satisfacción. Además, se determina que la correlación es positiva baja. Contreras Carreto & Ramírez Montiel (2019) teniendo en cuenta los resultados obtenidos anteriormente, induciendo que debemos influenciar con un 45% en la dimensión organización; buscando una de las variables que sean positivas y relacionadas entre sí. Marcela (2020) en su estudio presenta a la organización y nivel de satisfacción, datos importantes y esenciales en la atención de un paciente y en el grado de un paciente de emergencia como lo es el 911, en dichas se menciona que los Rho de Spearman son relacionadas, pero con una relación positiva baja.

En la hipótesis específica tres, de acuerdo a la correlación que hay entre la dimensión comodidad y nivel de satisfacción tenemos un resultado de 0.268, este dato que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, asimismo, la

comodidad se relaciona con el nivel de satisfacción de un hospital de la ciudad de Chiclayo 2022. Oscar (2017) en los resultados obtenidos se menciona que la comodidad siempre se relacionara de manera positiva con un porcentaje superior a 38% a todo tipo de atención en diferentes áreas de hospitales o centros de salud. La comodidad siempre será un factor para poder asegurar la atención del paciente, y de esta manera poder evidenciar el nivel de satisfacción de los usuarios.

En la hipótesis específica cuatro, en cuanto a la correlación que existe entre la dimensión de tiempo de espera y nivel de satisfacción de los usuarios tenemos un resultado de Rho de Spearman de 0.224, lo cual entendemos que hay una relación moderada con las variables anteriores, por otro lado como $0.025 < 0.05$ debemos de rechazar la hipótesis nula aceptando hipótesis alterna lo cual nos evidencia que es positiva baja. Corrales Pérez (2022) en su estudio Presenta características similares de predominio con la dimensión de tiempo de espera en un hospital de Lambayeque lo cual nos menciona que, por el incremento de la saturación de personas en espera a la atención, el tiempo se ha reducido; pero así mismo se evidencia que la atención es precaria o mal hecha. Con lo cual lo relacionamos de manera positiva hacia la variable nivel de satisfacción de los mismos usuarios. Por otro lado, Castillo Saavedra et al. (2019) nos resalta que tiempo de espera siempre se va a relacionar con el flujo que se da en un nosocomio, identificando el clima organizacional con todo el personal.

Las fortalezas predominantes que se ven en la literatura científicas se basan en: atención rápida, atención especializada, y completa. Por otro lado, las debilidades que se dan es que en toda evidencia nos muestra que los nosocomios no cumplen con las necesidades de los mismos pacientes, teniendo en cuenta que deben tener el equipo completo para dar un diagnóstico certero y completo. En las cuatro dimensiones de nivel de satisfacción del usuario, siempre existirá un papel importante que será mencionado por un personal de salud.

VI. CONCLUSIÓN

- Primera:** Se estableció que la variable liderazgo sobre la variable nivel de satisfacción es de 91%, lo que se sustenta en el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, al aplicar la regresión logística lineal.
- Segundo:** Se estableció que la variable liderazgo sobre la dimensión actuar profesional de la variable nivel de satisfacción es de 76%, lo que se sustenta en el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, al aplicar la regresión logística lineal.
- Tercero:** Se estableció que la variable liderazgo sobre la dimensión organización de la variable nivel de satisfacción es de 76%, lo que se sustenta en el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, al aplicar la regresión logística lineal.
- Cuarta:** Se estableció que la variable liderazgo sobre la dimensión comodidad de la variable nivel de satisfacción es de 68%, lo que se sustenta en el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, al aplicar la regresión logística lineal.
- Quinta:** Se estableció que la variable liderazgo sobre la dimensión tiempo de espera de la variable nivel de satisfacción es de 69%, lo que se sustenta en el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, al aplicar la regresión logística lineal.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda tener en cuenta al personal de salud, que brinda un liderazgo nato para así evidenciar que el nosocomio cuenta con un personal capacitado y profesional. Por otro lado, incentivar que el personal se capacite con diferentes rasgos de liderazgo para así mejorar el clima organizacional.
- Segundo:** Se recomienda a las diferentes áreas de predominio el área de consulta externa que siempre se evalúe las diferentes dificultades o reclamos que emiten los pacientes o familiares, para así evidenciar cuales son las fallas, para disminuir los reclamos que puedan existir.
- Tercera:** Se recomienda al director del Hospital de la ciudad de Chiclayo siempre tener en cuenta mayor presupuesto, para cubrir esos gastos que se dan de más en diferentes fechas, lo cual nos ayudaría a subsanar esos inconvenientes que se puedan presentar. No solo se piensa en material de atención, medicamentos sino mejoras en infraestructura, y claro material que esté relacionada a la mejora de la atención en los consultorios.
- Cuarto:** Se recomienda al personal en general, realizar reuniones de manera esporádica para así saber cuáles son las recomendaciones y fallas que están habiendo en el personal de salud, por otro lado, se puede identificar el liderazgo y en donde está fallando. Dichas reuniones nos ayudaran a fortalecer cuales son las principales fallas que se dan no solo en áreas de consulta externa sino en otras áreas como sala de operaciones, imágenes, hospitalización, farmacia, administración, etc.
- Quinta:** Se recomienda al hospital ampliar el área de espera para los pacientes y familiares, ya que, al haber un aumento o disminución de tiempo de espera, este será resuelto o disminuido, de manera que no origina un malestar para ellos. Esto se verá influido por el presupuesto que el mismo nosocomio pueda solicitar.

REFERENCIAS

- Abusleme, M. O., & Fuentes, S. M. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. *Revista Academia & Negocios*, 2(1), 41-56.
- Aguilar León, C., & Rosales Rosas, S. C. (2016). Factores socioculturales que limitan en el liderazgo de los enfermeros (as) del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2016.
- Agreda Fernandez, D., Manosalva Liza, J. I., & Sonapo Pérez, C. A. (2020). El liderazgo transformacional como uno de los estilos de liderazgo: Un artículo de revisión. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57397>
- Alvarado, K. A. A., Zavala, P. D. A., Rodríguez, S. B. A., & Aguilar, J. R. C. (2012). Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Horizonte Médico*, 12(3), 22-26.
- Andrade, R. R. (2013). El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria. *Psicología para América Latina*, 25, 57-76.
- Arias, K. M. M. (2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911. *Horizonte sanitario*, 19(3), 393-403.
- Avalo Barreto De Li, R. E. (2019). Tipo de liderazgo de los administradores de mandos intermedios en las medianas empresas pesqueras conserveras de Chimbote, 2019.
- Bazán Aillón, A. P., & Ponte Marreros, B. Y. (2019). Nivel de Satisfacción de los Visitantes Nacionales en el Servicio de Orientación Turística del Distrito de Otuzco año 2018.
- Bernaola Trejo, H. (2019). Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja-2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30887>

Calidad Atencion Medica—CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DESDE LA. (s. f.). StuDocu. Recuperado 11 de septiembre de 2022, de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-san-juan-bautista/salud-comunitaria/calidad-atencion-medica/9502809>

Caravedo Molinari, B. (2011). ¿Qué tipo de liderazgo necesita el Perú?

Castañeda-Sánchez, O. (2015). El papel del liderazgo en la gestión médica. *Atención Familiar*, 22(1), 1. [https://doi.org/10.1016/S1405-8871\(16\)30035-9](https://doi.org/10.1016/S1405-8871(16)30035-9)

Castillo Saavedra, E. F., Medina Reyes, M. A., Bernardo Trujillo, J. V., Reyes Alfaro, C. E., & Ayala Jara, C. I. (2019). Liderazgo y Clima Organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 13. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>

CEUPE MAGAZINE. (2020). CEUPE MAGAZINE. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/la-evolucion-del-liderazgo.html>

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 05-16.

Chile—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2022, de <https://www.paho.org/es/chile>

Contreras Torres, F. V., & Barbosa Ramirez, D. H. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 39(39), 152 - 164 .

Contreras Carreto, N. A., & Ramírez Montiel, M. L. (2019). Problemas de Liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud. *Cirugía y cirujanos*, 7. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2444-054X2020000400526

- Corrales Pérez, L. Y. (2022). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85328>
- D'aleccio, F. (2017). Liderazgo y atributos gerenciales: una visión global y estratégica. *Liderazgo*, 6. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/17847/18101>
- Definición de liderazgo—Bases Teóricas—Marco teórico. (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2022, de <https://1library.co/article/definici%C3%B3n-de-liderazgo-bases-te%C3%B3ricas-marco-te%C3%B3rico.yeerm44y>
- De La Cruz Policarpo, B. M. (2021). Liderazgo y desarrollo personal.
- Delgado Lozano, O. (2019). Influencia del liderazgo en la satisfacción laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital de Emergencias Villa el Salvador-Lima, 2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38880>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior Anuies*, 17.
- eClass, M.-E. en desarrollo de carrera-. (s. f.). Factores que determinan el liderazgo y aumentan la productividad. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://blog.eclass.com/factores-que-potencian-el-liderazgo-y-su-influencia>
- El papel del liderazgo en la gestión médica | Atención Familiar. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2022, de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-familiar-223-articulo-el-papel-del-liderazgo-gestion-S1405887116300359>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del Usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma.*, 7.
- Fernández Concha, R. (2015). Tipos de variables de investigación.

- Frisancho, M. (2019). Nivel de Satisfacción Laboral del Personal del Policlínico Azángaro-Essalud.
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363.
- González, R., & Alicia, A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Ene*, 8(3), 0-0. <https://doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>
- Gonzales Farfán, C. G., & Saldaña Congona, R. L. (2017). Nivel de satisfacción profesional y calidad de atención al paciente de emergencia adultos hospital Rebagliati - lima 2015.
- Guerri, M. (2021). Psicoactiva. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/liderazgo-la-vida-personal/>
- Hermosilla, D., Amutio, A., Costa, S. da, Páez, D., Hermosilla, D., Amutio, A., Costa, S. da, & Páez, D. (2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: Variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 135-143. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>
- Inga Castillo, M. E., & Mamani Casafranca, M. (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6675>
- La evolución del liderazgo. (s. f.). Ceupe. Recuperado 15 de septiembre de 2022, de <https://www.ceupe.com/blog/la-evolucion-del-liderazgo.html?dt=1663286056630>
- Landman, C., Arriola, Y., Chacón, A., Giorgis De, Á., Esparza, C., Herrera, E., Pizarro, P., Ribera, S., Rojas, D., Verdejo, V., Molina, J., Landman, C., Arriola, Y., Chacón, A., Giorgis De, Á., Esparza, C., Herrera, E., Pizarro, P., Ribera, S., ... Molina, J. (2019). Transitando hacia el ejercicio de autonomía

y liderazgo:... «para el posicionamiento hay que luchar». *Enfermería universitaria*, 16(2), 157-170.
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.2.644>

Las 5 dimensiones de la escala Servqual y el modelo de las GAP'S. (s. f.). Las 5 dimensiones de la escala Servqual y el modelo de las GAP'S. Recuperado 16 de septiembre de 2022, de <https://melissaturismo.blogspot.com/2020/04/las-5-dimensiones-de-la-escala-servqual.html>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. En *Metodología de la investigación* (pág. 714). Mexico: Mc Graw Hill.

Huber, D. (2021). Obtenido de <file:///C:/Users/Martha/Zotero/storage/Z9IAK3AL/teorias-liderazgo-diane-huber-part-1.html>

Indeed, E. E. (2021). Indeed. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/liderazgo-creativo>

Investigalia. (2019). Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

León Namuche, A. d. (2016). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFZ4sREBRjjVgqtNZ7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1662288017/RO=10/RU=https%3a%2f%2frepositorio.unprg.edu.pe%2fhandle%2f20.500.12893%2f7593/RK=2/RS=t0v7dKve4TF4xi1eESsfqI4tCFI-

Lévano Mesías, C. R., & Patiño Vásquez, J. D. C. (2016). Nivel de satisfacción en atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital San José - Chincha, año 2015.

Libro—Teorías de comunicación—UCAB - UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO - NÚCLEO GUAYANA - José. (s. f.). StuDocu. Recuperado 15 de

septiembre de 2022, de <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-arturo-michelena/comunicacion-social/libro-teorias-de-comunicacion-ucab/7621781>

Liderazgo directivo escolar y el desempeño docente en la Institución Educativa No 1199 Mariscal Ramón Castilla, Ñaña—Chaclacayo. (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2022, de <https://1library.co/document/yeerm44y-liderazgo-directivo-desempeno-institucion-educativa-mariscal-castilla-chaclacayo.html>

Liderazgo en Enfermería: Su importancia para el desarrollo de la disciplina—Revista Electrónica de Portales Medicos.com. (s. f.). Recuperado 11 de septiembre de 2022, de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/liderazgo-enfermeria-desarrollo-de-la-disciplina/>

Liderazgo en los hospitales: Claves de un buen liderazgo. (s. f.). UNIR. Recuperado 9 de septiembre de 2022, de <https://www.unir.net/salud/revista/liderazgo-en-hospitales/>

Marcela, M. A. (16 de Agosto de 2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911. *Horizonte sanitario*, 19(3), 11. doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a19n3.3639>

María Karina Mera Loor, Kerly Cecilia Cruz Arteaga y Elisa Juverly Zambrano Zambrano (2021): “El liderazgo y su importancia en las organizaciones”, *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, n. 15 (enero 2021). En línea: <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/15-enero21/liderazgo-organizaciones>

Markham, R. (2018). Médico. Obtenido de <https://medicoplus.com/psicologia/tipos-liderazgo>

Martínez, N. F. M. (2015). Las variables complejas en investigaciones pedagógicas. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, V(2), 9-18.

- Medina, A. M. F. (2017). Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. Universidad Espíritu Santo.
- Mera Loor, M., Cruz Arteaga, K. C., & Zambrano Zambrano, E. J. (2021). EL LIDERAZGO Y SU IMPORTANCIA EN LAS ORGANIZACIONES. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, 9.
- Meza Quispe, M., & Meza Quispe, K. (2018). Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud de Churcampa, Huancavelica—2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27721>
- Miraval Valencia, J. V., Acuña Saldaña, H. T., & Jaimes Rojas, H. S. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en emergencia frente a la calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud de Bolognesi— Amazonas 2017. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6098>
- Moreno Damián, J. L., & Padilla Campos, Y. (2019). Tipos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en el personal del Hospital Alberto Hurtado Abadia Essalud- La Oroya, 2018.
- Muñoz, A. M. V. (2019). Estilo de liderazgo del equipo directivo y la satisfacción laboral de docentes de II.EE del distrito de los Olivos, Lima. Balance´s, 7(9), 29-35.
- Nirian, P. O. (2019). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>
- OMS. (2018). Organismo Mundial de Salud. Obtenido de Organismo Mundial de Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Orfelinda, D. L. (2019). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38880>
- Oscar, C. S. (2015). El papel del liderazgo en la gestión médica. Atención familiar., 1. doi: 10.1016/S1405-8871(16)30035-9
- Otero, T. (2020). Liderazgo y sensibilidad. Obtenido de <https://tomasotero.com/2020/05/29/liderazgo-y-sensibilidad/>
- Pablo Orellana Nirian, 06 de septiembre, 2019
Liderazgo. Economipedia.com
- Pérez, M. (2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
- Piquer, S. (2016). Prezi. Obtenido de <https://prezi.com/2wfp-acheufx/el-liderazgo-transformacional/>
- Policarpo, B. M. (2021). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMAN Y VALLE. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6168/MONOGRAF%C3%8DA%20-%20DE%20LA%20CRUZ%20POLICARPO%20BRIGGITH%20MELANIA%20-%20FCSYH.pdf?sequence=1>
- Quispe Tocre, R. (2018). Liderazgo Transformacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En El Personal De La Micro Red Quellouno – 2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38268>
- ResearchGate. (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/237467585_LIDERAZGO_GERENCIAL_UNA_REVISION_DE_LA_TEORIA_X_LA_IIVESTIGACION/link/59fc14a4aca272347a1f2cd4/download
- Republica, C. G. (2021). Contraloria General de la Republica. Obtenido de https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrhepnGuhRjsEczbsF7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1662331718/RO=10/RU=

https%3a%2f%2fwww.contraloria.gov.co%2f/RK=2/RS=OEWXijb5tic.eBF.FM66be_bAeM-

retrazos. (s. f.). Revistas-articulo. Enfermería21. Recuperado 9 de septiembre de 2022, de <https://www.enfermeria21.com/revistas-articulo/>

Reyes B., H., & Reyes B., H. (2020). Artículos de Revisión. Revista médica de Chile, 148(1), 103-108. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000100103>

Reyes Silva, C. V. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29558>

Richard, Q. T. (2018). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38268>

Rivera Solís, K. X. (2021). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61672/Rivera_SKX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Richard, Q. T. (2018). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38268>

Rivera Solís, K. X. (2021). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61672/Rivera_SKX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). Oficina de contraloría PUCP. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/contraloriapucp/2016/08/29/principales-actitudes-hacia-el-trabajo/>

Sanchez Jacas, I., Brea López, I., De La Cruz Castro, M. C., & Matos Fernández, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. Correo científico Médico de Holguín , 11. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v21n2/ccm09217.pdf

Salud. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2022, de https://european-union.europa.eu/priorities-and-actions/actions-topic/health_es

Sampín, S., Soria, O., & Guerrero Bejarano, M. (2018). El Liderazgo y su relación con la Satisfacción de los Clientes: Un enfoque teórico. *INNOVA Research Journal*, 29-34. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n11.2018.934>

Santa Cruz Díaz, Y. L., & Bances Aguilar, K. L. (2014). Nivel de satisfacción del adulto mayor relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Provincial Docente Belén – Lambayeque, 2013. Repositorio Institucional - USS. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/253>

Schwan Silva, I. (2021). Universidad Norbert Wiener. Obtenido de https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrih3D2ARRjoTUp.UF7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1662284407/RO=10/RU=https%3a%2f%2frepositorio.uwiener.edu.pe%2fbitstream%2fhandle%2f20.500.13053%2f5661%2fT061_25841414_M.pdf/RK=2/RS=BM0zJxKQbemYpA

Silva Alarcón, G. T. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo, desde dimensiones de calidad, de la atención de enfermería 2015.

Solari, L. S., & Beatriz, P. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2015. Repositorio Institucional - USS. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/2680>

Soltero Arroyo, S. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio brindado en el Hospital II Chocope-Essalud en junio del 2013.

- Silicio Aguilar, A., Angulo Belloc, B. G., & Siliceo Fernandez, F. (2001). Liderazgo: El don del servicio. En A. Silicio Aguilar, B. G. Angulo Belloc, & F. Siliceo Fernandez, Liderazgo: El don del servicio. Mc Graw Hill.
- Solano, A. C., & Lupano Perugini, M. L. (2007). Obtenido de https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrNatkfpStjN1wE.yZ7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1663833504/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.uv.es%2fseoane%2fboletin%2fprevios%2fN89-1.pdf/RK=2/RS=DdVEne4yHoCHCI.klX7gzZ.6eCA-
- Taipe Salcedo, D. C. (2019). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019.
- Torres Tello, R. B. (2017). Factores del liderazgo transformacional y el nivel de calidad de los directores.
- Valbuena Durán, L. D., Páez Esteban, A. N., & Ruiz Rodríguez, M. (2021). Liderazgo en enfermería, factores sociodemográficos y profesionales asociados: Percepción de líderes y clasificadores. *Aquichan*, 21(2).
- Valenciano, J. A. A. (2022). Las variables como elemento sustancial en el método científico. *Revista Educación*, 46(1), 1-17.
- Vásquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., Gonzáles López, A. M., Romero Figueroa, M. S., Loría Castellanos, J., & Campos Navarro, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud Pública*, 4. doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vilca Huarancca, F. A. (2018). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://us04web.zoom.us/j/72756267591?pwd=6rsZNNibv9umybiE6mPgdfwmpvNxGy.1>

Villasís Keever, M. A., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>

Westbrook, Robert A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: Liderazgo y nivel de satisfacción en usuarios de consulta externa de un Hospital Regional Docente de la Ciudad de Chiclayo, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: X: Liderazgo				
¿De qué manera se relaciona el liderazgo con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa de un Hospital Regional Docente en la Ciudad de Chiclayo del 2022?	Determinar la relación del liderazgo con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa de un Hospital Regional Docente en la Ciudad de Chiclayo del 2022.	El liderazgo se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa de un Hospital Regional Docente en la Ciudad de Chiclayo del 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Comunicación	Orientación de la información Formas de explicación Vías de comunicación Modos de comunicación	1 2 3 4	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Deficiente (15 – 34) Regular (35 – 54) Eficiente (55 – 75)
			Motivación	Motivación en el trabajo. Estado de ánimo. Motivación con colaboradores. Motivación en controles médicos	5 6 7 8		
			Manejo de trabajo en equipo	Liderazgo en equipo. Respeto de las normas institucionales Trabajo en grupo de trabajo. Formas de trabajo en grupo de trabajo Reconocimiento laboral.	9 10 11 12		
			Reconocimiento	Reconocimiento laboral. Valoración en la institución. Reconocimiento por sus compañeros de trabajo. Líder en comunidad	13 14 15 16		
			Gestión de personas	Reuniones con el personal. Personal que busca soluciones Accesibilidad. Gestiones profesionales	17 18 19 20		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Y: Nivel de satisfacción				
¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el actuar profesional del área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022?	Determinar la relación del liderazgo con el actuar profesional en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022	El actuar profesional se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la organización del área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022?	Determinar la relación del liderazgo con la organización en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022	La organización se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022.	Actuar profesional	Información profesional. Resolución de dudas. Resolución de dudas a largo plazo. Explicación entendible. Capacidad de resolución	1 2 3 4 5		

¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la comodidad del área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022?	Determinar la relación del liderazgo con la comodidad en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022	La comodidad se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022.	Organización	Organización en consultorio. Percepción sobre personal. Percepción interconsultas. Cumplimiento de funciones. Identificación de líderes.	6 7 8 9 10	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Mala (12 – 27) Regular (28 – 49) Buena (50 – 60)
¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el tiempo de espera del área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022?	Determinar la relación del liderazgo con el tiempo de espera en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022.	El tiempo de espera se relaciona de forma positiva y significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022.	Comodidad	Instalaciones del hospital. Trato de personal. Información hacia familiar. Infraestructura del Hospital. Ambiente de espera.	11 12 13 14 15		
			Tiempo de espera	Tiempo de espera en admisión. Tiempo de espera en consultorio. Tiempo de ingresa hasta salida. Tiempo de espera entre áreas. Tiempo de sala de espera	16 17 18 19 20		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:			Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Diseño: No experimental, transversal, descriptivo y correlacional		Población: 134 usuarios. Muestra: 100 usuarios	Variable 1: Liderazgo Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Nivel de satisfacción Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario			Análisis Descriptivo en tablas de los porcentajes de las variables. Inferencial: Análisis no paramétrico. Correlación de Spearman y Pearson.	

Anexo N° 2: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Liderazgo	Capacidad interpersonal propuesta en una situación, propuesta a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos (Silicio Aguilar et al. 2001)	Se medirá en cinco dimensiones a través de un cuestionario ordinal en escala de Likert el cual permitirá cuantificar cual es el liderazgo que se emite.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de la información • Formas de explicación • Vías de comunicación • Modos de comunicación 	Ordinal en escala de Likert, politómico escala desde 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces 2 casi nunca y 1 nunca.
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación en el trabajo. • Estado de ánimo. • Motivación con colaboradores. • Motivación en controles médicos. 	
			Manejo de trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en equipo. • Respeto de las normas institucionales • Trabajo en grupo de trabajo. • Formas de trabajo en grupo de trabajo. 	
			Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento laboral. • Valoración en la institución. • Reconocimiento por sus compañeros de trabajo. • Líder en comunidad. 	
			Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el personal. • Personal que busca soluciones • Accesibilidad. • Gestiones profesionales 	
Variable 2: Nivel de satisfacción	Es aquel que mide el grado de bienestar que una persona experimenta al recibir un servicio o atención. (Chiavenato, 2009)	Será medida en cuatro dimensiones adaptadas del modelo Servqual, que permite identificar el nivel de satisfacción	Actuar profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Información profesional. • Resolución de dudas. • Resolución de dudas a largo plazo. • Explicación entendible. • Capacidad de resolución. 	Ordinal en escala de Likert, tipo politómica 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces 2 casi nunca y 1 nunca.
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en consultorio. • Percepción sobre personal. • Percepción interconsultas. • Cumplimiento de funciones. • Identificación de líderes. 	
			Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del hospital. • Trato de personal. • Información hacia familiar. • Infraestructura del Hospital. • Ambiente de espera. 	
			Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en admisión. • Tiempo de espera en consultorio. • Tiempo de ingresa hasta salida. • Tiempo de espera entre áreas. • Tiempo de sala de espera. 	

Anexo N° 03

Instrumento para medir el liderazgo de los usuarios que acuden a consulta externa en el Hospital regional docente en la ciudad de Chiclayo.

Indicaciones: Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar el liderazgo que percibe usted en los consultorios externos del Hospital Regional Docente en Chiclayo, por favor responda con toda sinceridad.

Lea con mucha atención y marque con una X en una sola alternativa que usted considere más cercana a su percepción.

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	<u>ITEMS</u>	1	2	3	4	5
	<u>Dimensión</u>					
	Comunicación					
1	¿Comprendió usted las preguntas del interrogatorio médico?					
2	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
3	¿Comprendió usted el tratamiento que el médico le brindo?					
4	¿Durante la consulta el medico fue una persona empática?.					
	Motivación					
5	¿Observa usted que el personal de salud del área de consulta se encuentran motivados?					
6	¿Observa usted, que el estado de ánimo del personal médico es positivo?					
7	¿Percibe usted que el personal médico motive a sus colaboradores?					
8	¿Cuándo asiste a sus controles médicos, usted se siente motivado?					
	Manejo de trabajo en equipo.					
9	¿El médico de turno lidera los equipos de trabajos de manera profesional?					
10	¿El profesional médico promueve el respeto de las normas de convivencia del Hospital?					
11	¿El médico cuenta con grupos de trabajos que facilitan una atención adecuada?					
12	¿Identifica que el médico trabaja de manera cordial con su equipo de trabajo?					

	Reconocimiento					
13	¿Considera que el profesional médico es reconocido por su dedicación laboral?					
14	¿Considera que el profesional médico es valorado por el hospital?					
15	¿Considera que el profesional médico es reconocido por sus compañeros de trabajo?					
16	¿Identifica al médico como un líder prestigioso de su comunidad?					
	Gestión de personas					
17	¿Considera usted que el personal médico debe realizar reuniones de coordinación con su equipo de trabajo?					
18	¿Considera usted que el médico es líder que busca soluciones?					
19	¿Considera usted que el médico es una persona asequible ante cualquier dificultad?					
20	¿Identifica que los profesionales de salud que laboran en consulta externa buscan alternativas de solución de acuerdo a las necesidades de los pacientes?					

Instrumento para medir el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a consultorio en el Hospital regional docente en la ciudad de Chiclayo.

Indicaciones: Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la satisfacción que percibe usted en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Chiclayo, por favor responda con toda sinceridad Lea con mucha atención y marque con una X en una sola alternativa que usted considere más cercana a su percepción.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión					
	Actuar profesional					
1	¿Comprendió la explicación que el profesional le brindo sobre su problema de salud?					
2	¿Comprendió la explicación sobre el tratamiento médico que recibirá?					
3	¿Comprendió la explicación sobre el plan médico, continuo a largo plazo que se le ha explicado?					
4	¿Comprendió la explicación sobre la enfermedad que tiene?					
5	¿Qué tan dispuestos se mostraron los médicos a resolver preguntas y/o dudas?					
	Organización					
6	¿Usted cree que existe suficiente personal en Consultorio externo para atender sus necesidades de salud?					
7	¿Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre el personal que estuvo a cargo de su atención?					
8	¿Cuál es su percepción respecto a la comunicación entre servicios de consulta externa, admisión?					
9	¿Considera que cada profesional conoce y cumple su función?					
10	¿Durante su estancia en el hospital identificó líderes en el equipo de salud?					
	Comodidad					
11	¿Considera que las instalaciones del área de consulta médica son confortables?					
12	¿Considera que el personal que lo atendió le dio un buen trato?					

13	¿Considera que es importante mantener informado a su familiar?					
14	¿Considera que la infraestructura del hospital es confortable?					
15	¿Considera que los ambientes donde esperan los familiares son adecuados?					
	Tiempo de espera					
16	¿Considera que el tiempo de espera para realizar su atención en admisión es el adecuado?					
17	¿Considera que el tiempo que espera para ser atendido en consulta externa es el adecuado?					
18	¿Considera que el tiempo de espera desde su ingreso al hospital hasta ser atendido en consultorio externo sea la correcta?					
19	¿Considera que después de ser atendido en consulta externa hacia las diferentes áreas del hospital su tiempo de espera sea el correcto?					
20	¿Considera que el tiempo de espera en la sala de espera es el ideal?					

Anexo N°4
Validación de instrumentos
Formatos firmados por los expertos.

Señor: Hugo Samuel, Moran Requena

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa Académico de maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 2, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Liderazgo y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo

Martha Margarita Cabrera Vallejos

DNI

40776683

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Liderazgo: Es la capacidad interpersonal propuesta en una situación, propuesta a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos (Silicio Aguilar et al. 2011).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Comunicación: Proceso por el cual un individuo se pone en contacto con otra persona a través de un mensaje esperando su respuesta. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 2:

Motivación: Es la actitud que se da en el tiempo con el fin de satisfacer una necesidad u objetivo. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 3:

Manejo de equipo: Es la forma en la cual en que se toma las decisiones con respecto al grupo medico de los diferentes consultorios externos. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 4:

Reconocimiento: Distinción de una persona o figura que realiza una acción sin esperar nada a cambio por su trabajo. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 5:

Gestión de personas: Es una labor que realiza el líder con los profesionales de recursos humanos, para evidenciar lo mejor de cada uno por sus virtudes y ventajas laborales (Silicio Aguilar et al. 2011)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Liderazgo

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Comunicación	• Orientación de la información	1	Escala ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (4)	Escala Ordinal Deficiente (15 – 34) Regular (35 – 54) Eficiente (55 – 75)
	• Formas de explicación	2		
	• Vías de comunicación	3		
	• Modos de comunicación	4		
Motivación	• Motivación en el trabajo.	5		
	• Estado de ánimo.	6		
	• Motivación con colaboradores.	7		
	• Motivación en controles médicos.	8		
Manejo de trabajo en equipo	• Liderazgo en equipo.	9		
	• Respeto de las normas institucionales	10		
	• Trabajo en grupo de trabajo.	11		
	• Formas de trabajo en grupo de trabajo.	12		
Reconocimiento	• Reconocimiento laboral.	13		
	• Valoración en la institución.	14		
	• Reconocimiento por sus compañeros de trabajo.	15		
	• Líder en comunidad.	16		
Gestión de personas	• Reuniones con el personal.	17		
	• Personal que busca soluciones	18		
	• Accesibilidad.	19		
	• Gestiones profesionales	20		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación							
1	Comprendió usted las preguntas del interrogatorio médico	x		x		x		
2	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud	x		x		x		
3	Comprendió usted el tratamiento que el médico le brindo	x		x		x		
4	Durante la consulta el medico fue una persona empática.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Motivación							
5	Observa usted que el personal de salud del área de consulta se encuentran motivados	x		x		x		
6	Observa usted, que el estado de ánimo del personal médico es positivo	x		x		x		
7	Percibe usted que el personal médico motive a sus colaboradores	x		x		x		
8	Cuándo asiste a sus controles médicos, usted se siente motivado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Manejo de equipo de trabajo							
9	El médico de turno lidera los equipos de trabajos de manera profesional	x		x		x		
10	El profesional médico promueve el respeto de las normas de convivencia del Hospital	x		x		x		
11	El médico cuenta con grupos de trabajos que facilitan una atención adecuada	x		x		x		
12	Identifica que el médico trabaja de manera cordial con su equipo de trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Reconocimiento							
13	Considera que el profesional médico es reconocido por su dedicación laboral	x		x		x		
14	Considera que el profesional médico es valorado por el hospital	x		x		x		

15	Considera que el profesional médico es reconocido por sus compañeros de trabajo	x		x		x		
16	Identifica al médico como un líder prestigioso de su comunidad	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Gestión de personas		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera usted que el personal médico debe realizar reuniones de coordinación con su equipo de trabajo	x		x		x		
18	Considera usted que el médico es líder que busca soluciones	x		x		x		
19	Considera usted que el médico es una persona asequible ante cualquier dificultad	x		x		x		
20	Identifica que los profesionales de salud que laboran en consulta externa buscan alternativas de solución de acuerdo a las necesidades de los pacientes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Hugo Samuel Moran Requena DNI: 20097173

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Nivel de satisfacción: Se define a nivel de satisfacción como aquel que mide el grado de bienestar que una persona experimenta al recibir un servicio o atención. (Chiavenato, 2009)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Actuar profesional: Es la actitud que emite el profesional de salud ante el paciente para calmar sus dolencias por una patología. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 2:

Organización: Es un conjunto de personas que tienen un fin en común con el objetivo de alcanzar ciertas metas (Chiavenato, 2009)

Dimensión 3:

Comodidad: La comodidad es la satisfacción de sentirse a gusto una persona en un ambiente público o personal. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 4:

Tiempo de espera: define al tiempo que un usuario o paciente se aguarda para la debida atención. (Chiavenato, 2009)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Nivel de satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Actuar profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Información profesional. • Resolución de dudas. • Resolución de dudas a largo plazo. • Explicación entendible. • Capacidad de resolución. 	1 2 3 4 5	Escala ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (4)	Escala Ordinal Mala (12 – 27) Regular (28 – 49) Buena (50 – 60)
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en consultorio. • Percepción sobre personal. • Percepción interconsultas. • Cumplimiento de funciones. • Identificación de líderes. 	6 7 8 9 10		
Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del hospital. • Trato de personal. • Información hacia familiar. • Infraestructura del Hospital. • Ambiente de espera. 	11 12 13 14 15		
Espera	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en admisión. • Tiempo de espera en consultorio. • Tiempo de ingresa hasta salida. • Tiempo de espera entre áreas. • Tiempo de sala de espera. 	16 17 18 19 20.		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actuar profesional							
1	Comprendió la explicación que el profesional le brindo sobre su problema de salud	x		x		x		
2	Comprendió la explicación sobre el tratamiento médico que recibirá	X		x		x		
3	Comprendió la explicación sobre el plan médico, continuo a largo plazo que se le ha explicado	X		x		x		
4	Comprendió la explicación sobre la enfermedad que tiene	X		x		X		
5	Qué tan dispuestos se mostraron los médicos a resolver preguntas y/o dudas	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	Usted cree que existe suficiente personal en Consultorio externo para atender sus necesidades de salud	x		x		X		
7	Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre el personal que estuvo a cargo de su atención	x		x		X		
8	Cuál es su percepción respecto a la comunicación entre servicios de consulta externa, admisión	x		x		X		
9	Considera que cada profesional conoce y cumple su función	x		x		X		
10	Durante su estancia en el hospital identificó líderes en el equipo de salud	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: Comodidad							
11	Considera que las instalaciones del área de consulta médica son confortables	x		x		x		
12	Considera que el personal que lo atendió le dio un buen trato	X		x		x		
13	Considera que es importante mantener informado a su familiar	X		x		x		
14	Considera que la infraestructura del hospital es confortable	X		x		X		
15	Considera que los ambientes donde esperan los familiares son adecuados	X		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Tiempo de espera							

16	Considera que el tiempo de espera para realizar su atención en admisión es el adecuado	X		x		x	
17	Considera que el tiempo que espera para ser atendido en consulta externa es el adecuado	X		x		x	
18	Considera que el tiempo de espera desde su ingreso al hospital hasta ser atendido en consultorio externo sea la correcta	X		x		x	
19	Considera que después de ser atendido en consulta externa hacia las diferentes áreas del hospital su tiempo de espera sea el correcto	X		x		X	
20	Considera que el tiempo de espera en la sala de espera es el ideal	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hugo Samuel Moran Requena DNI: 20097173

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

16 de octubre del 2022



- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa Académico de maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 2, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Liderazgo y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente en la ciudad de Chiclayo del 2022, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo

Martha Margarita Cabrera Vallejos

DNI

40776683

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Liderazgo: Es la capacidad interpersonal propuesta en una situación, propuesta a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos (Silicio Aguilar et al. 2011).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Comunicación: Proceso por el cual un individuo se pone en contacto con otra persona a través de un mensaje esperando su respuesta. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 2:

Motivación: Es la actitud que se da en el tiempo con el fin de satisfacer una necesidad u objetivo. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 3:

Manejo de equipo: Es la forma en la cual en que se toma las decisiones con respecto al grupo medico de los diferentes consultorios externos. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 4:

Reconocimiento: Distinción de una persona o figura que realiza una acción sin esperar nada a cambio por su trabajo. (Silicio Aguilar et al. 2011)

Dimensión 5:

Gestión de personas: Es una labor que realiza el líder con los profesionales de recursos humanos, para evidenciar lo mejor de cada uno por sus virtudes y ventajas laborales (Silicio Aguilar et al. 2011)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Liderazgo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Comunicación	• Orientación de la información	1	Escala ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (4)	Escala Ordinal Deficiente (15 – 34) Regular (35 – 54) Eficiente (55 – 75)
	• Formas de explicación	2		
	• Vías de comunicación	3		
	• Modos de comunicación	4		
Motivación	• Motivación en el trabajo.	5		
	• Estado de ánimo.	6		
	• Motivación con colaboradores.	7		
	• Motivación en controles médicos.	8		
Manejo de trabajo en equipo	• Liderazgo en equipo.	9		
	• Respeto de las normas institucionales	10		
	• Trabajo en grupo de trabajo.	11		
	• Formas de trabajo en grupo de trabajo.	12		
Reconocimiento	• Reconocimiento laboral.	13		
	• Valoración en la institución.	14		
	• Reconocimiento por sus compañeros de trabajo.	15		
	• Líder en comunidad.	16		
Gestión de personas	• Reuniones con el personal.	17		
	• Personal que busca soluciones	18		
	• Accesibilidad.	19		
	• Gestiones profesionales	20		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Comprendió usted las preguntas del interrogatorio médico	X		x		X		
2	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud	X		x		X		
3	Comprendió usted el tratamiento que el médico le brindo	X		X		X		
4	Durante la consulta el medico fue una persona empática.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 2: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Observa usted que el personal de salud del área de consulta se encuentran motivados	X		x		X		
6	Observa usted, que el estado de ánimo del personal médico es positivo	X		x		X		
7	Percibe usted que el personal médico motive a sus colaboradores	X		X		X		
8	Cuándo asiste a sus controles médicos, usted se siente motivado	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Manejo de equipo de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El médico de turno lidera los equipos de trabajos de manera profesional	X		x		X		
10	El profesional médico promueve el respeto de las normas de convivencia del Hospital	X		x		X		
11	El médico cuenta con grupos de trabajos que facilitan una atención adecuada	X		X		X		
12	Identifica que el médico trabaja de manera cordial con su equipo de trabajo	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4: Reconocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Considera que el profesional médico es reconocido por su dedicación laboral	X		x		X		
14	Considera que el profesional médico es valorado por el hospital	X		x		X		
15	Considera que el profesional médico es reconocido por sus compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Identifica al médico como un líder prestigioso de su comunidad	x		X		x		
	DIMENSIÓN 5: Gestión de personas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera usted que el personal médico debe realizar reuniones de coordinación con su equipo de trabajo	X		x		X		
18	Considera usted que el médico es líder que busca soluciones	X		x		X		
19	Considera usted que el médico es una persona asequible ante cualquier dificultad	X		X		X		
20	Identifica que los profesionales de salud que laboran en consulta externa buscan alternativas de solución de acuerdo a las necesidades de los pacientes	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos DNI: 06799562

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

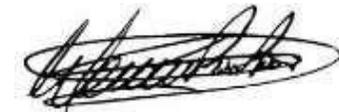
16 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Nivel de satisfacción: Se define a nivel de satisfacción como aquel que mide el grado de bienestar que una persona experimenta al recibir un servicio o atención. (Chiavenato, 2009)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Actuar profesional: Es la actitud que emite el profesional de salud ante el paciente para calmar sus dolencias por una patología. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 2:

Organización: Es un conjunto de personas que tienen un fin en común con el objetivo de alcanzar ciertas metas (Chiavenato, 2009)

Dimensión 3:

Comodidad: La comodidad es la satisfacción de sentirse a gusto una persona en un ambiente público o personal. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 4:

Tiempo de espera: define al tiempo que un usuario o paciente se aguarda para la debida atención. (Chiavenato, 2009)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Nivel de satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Actuar profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Información profesional. • Resolución de dudas. • Resolución de dudas a largo plazo. • Explicación entendible. • Capacidad de resolución. 	1 2 3 4 5	Escala ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (4)	Escala Ordinal Mala (12 – 27) Regular (28 – 49) Buena (50 – 60)
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en consultorio. • Percepción sobre personal. • Percepción interconsultas. • Cumplimiento de funciones. • Identificación de líderes. 	6 7 8 9 10		
Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del hospital. • Trato de personal. • Información hacia familiar. • Infraestructura del Hospital. • Ambiente de espera. 	11 12 13 14 15		
Tiempo de Espera	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en admisión. • Tiempo de espera en consultorio. • Tiempo de ingresa hasta salida. • Tiempo de espera entre áreas. • Tiempo de sala de espera. 	16 17 18 19 20.		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actuar profesional							
1	Comprendió la explicación que el profesional le brindo sobre su problema de salud	X		x		X		
2	Comprendió la explicación sobre el tratamiento médico que recibirá	X		X		X		
3	Comprendió la explicación sobre el plan médico, continuo a largo plazo que se le ha explicado	X		X		X		
4	Comprendió la explicación sobre la enfermedad que tiene	X		X		X		
5	Qué tan dispuestos se mostraron los médicos a resolver preguntas y/o dudas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	Usted cree que existe suficiente personal en Consultorio externo para atender sus necesidades de salud	X		X		X		
7	Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre el personal que estuvo a cargo de su atención	X		X		X		
8	Cuál es su percepción respecto a la comunicación entre servicios de consulta externa, admisión	X		X		X		
9	Considera que cada profesional conoce y cumple su función	X		X		X		
10	Durante su estancia en el hospital identificó líderes en el equipo de salud	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Comodidad							
11	Considera que las instalaciones del área de consulta médica son confortables	X		X		X		
12	Considera que el personal que lo atendió le dio un buen trato	X		X		X		
13	Considera que es importante mantener informado a su familiar	X		X		X		
14	Considera que la infraestructura del hospital es confortable	X		X		X		
15	Considera que los ambientes donde esperan los familiares son adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tiempo de espera							

16	Considera que el tiempo de espera para realizar su atención en admisión es el adecuado	X		X		X	
17	Considera que el tiempo que espera para ser atendido en consulta externa es el adecuado	X		X		X	
18	Considera que el tiempo de espera desde su ingreso al hospital hasta ser atendido en consultorio externo sea la correcta	X		X		X	
19	Considera que después de ser atendido en consulta externa hacia las diferentes áreas del hospital su tiempo de espera sea el correcto	X		X		X	
20	Considera que el tiempo de espera en la sala de espera es el ideal	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Segundo Waldemar Ríos Ríos **DNI: 06799562**

Especialidad del validador: Doctor en Educación

16 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Credenciales de SUNEDU.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MORAN REQUENA, HUGO SAMUEL DNI 20097173	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 04/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MORAN REQUENA, HUGO SAMUEL DNI 20097173	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD MATEMATICA Y COMPUTACION Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MORAN REQUENA, HUGO SAMUEL DNI 20097173	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/09/2014 Fecha egreso: 11/09/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NOBLECILLA SAAVEDRA, JONNY GABRIEL DNI 40838795	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2013 Fecha egreso: 21/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NOBLECILLA SAAVEDRA, JONNY GABRIEL DNI 40838795	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NOBLECILLA SAAVEDRA, JONNY GABRIEL DNI 40838795	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2019 Fecha egreso: 01/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 18/11/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	MAESTRO EN ADMINISTRACION MERCADOTECNIA Fecha de diploma: 22/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 09/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/02/2013 Fecha egreso: 09/01/2015	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>

Anexo N° 5: Base de datos estructurada.

	LIDERAZGO																NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS																																		
	Comunicación				Motivación				Manejo de trabajo en equipo				Reconocimiento				Gestión de personas				Actuar profesional				Organización				Comodidad				Tiempo de espera																		
	P1	P2	P3	P4	T.D	P5	P6	P7	P8	T.D	P9	P10	P11	P12	T.D	P13	P14	P15	P16	T.D	P17	P18	P19	P20	T.D	P21	P22	P23	P24	P25	T.D	P26	P27	P28	P29	P30	T.D	P31	P32	P33	P34	P35	T.D	P36	P37	P38	P39	P40	T.D	T.V	
E1	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	79	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	77
E2	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	77	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	20	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	25	86		
E3	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	86	4	4	4	5	21	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	90	
E4	4	4	4	5	17	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	90	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	4	17	79	
E5	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	79	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	77
E6	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	77	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	4	18	4	4	5	5	23	84	
E7	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	86	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	90	
E8	4	4	4	5	17	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	16	80	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	4	17	79	
E9	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	79	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	77
E10	4	4	4	5	17	5	4	4	4	16	5	4	3	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	81	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	25	86	
E11	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	87	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	90	
E12	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	79	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	4	17	79
E13	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	77	4	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	77
E14	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	86	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	25	86	
E15	4	4	4	5	17	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	90	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	90		
E16	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	79	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	4	17	79
E17	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	77	4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	81
E18	5	5	4	4	19	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	84	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	4	17	79
E19	4	4	4	5	17	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	90	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	77	
E20	4	5	4	3	16	3	4	5	16	5	4	4	5	18	5	4	3	4	16	4	4	5	5	18	84	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	25	86		
E21	4	5	4	4	17	4	5	3	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	83	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	4	23	86

E22	3	5	5	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	4	19	4	3	4	5	16	4	5	5	5	19	88	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	3	20	4	4	4	5	4	21	84
E23	4	5	4	5	18	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	89	3	4	4	3	4	18	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	87		
E24	5	5	5	4	19	4	5	5	18	4	3	4	3	14	4	4	4	3	14	4	4	5	5	18	83	5	5	4	3	4	21	4	4	4	3	18	4	3	4	4	5	20	4	4	4	3	18	77			
E25	4	3	5	4	16	5	5	4	18	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	84	4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	23	84		
E26	2	3	5	5	15	5	5	4	19	5	4	5	4	18	4	3	5	5	17	5	4	4	5	18	87	4	4	4	5	4	20	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	20	4	4	4	5	22	84			
E27	4	5	5	4	18	5	5	5	19	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	79	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	94	
E28	4	4	5	4	17	5	4	4	18	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	80	4	3	4	5	4	20	4	4	4	3	18	4	3	4	4	5	20	4	4	4	3	18	76			
E29	5	4	4	4	17	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	3	4	5	16	5	4	4	5	16	84	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	23	84			
E30	4	4	4	4	16	4	3	5	5	17	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	3	4	3	14	84	4	4	5	4	3	20	4	4	4	5	22	4	3	4	5	4	20	4	4	4	5	22	84		
E31	4	5	4	5	18	4	5	5	19	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	79	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	4	4	4	3	19	4	5	4	5	4	22	88		
E32	4	5	5	5	19	5	4	3	5	17	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	5	5	4	18	85	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	4	20	81	
E33	5	4	4	4	17	5	4	4	17	5	5	4	19	4	3	4	3	3	14	5	4	4	5	18	85	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	4	3	20	3	3	3	4	4	17	5	5	5	25	81		
E34	4	5	4	5	18	5	4	5	18	4	5	4	17	4	3	4	3	3	14	4	4	3	3	14	81	4	3	4	5	4	20	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	20	85			
E35	5	5	5	4	19	4	4	5	3	16	4	3	4	5	16	5	4	4	5	18	4	3	4	3	14	83	4	4	4	4	3	19	4	3	4	5	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	3	19	83
E36	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	82	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	4	20	83
E37	5	5	3	4	17	4	4	5	4																																										

Anexo N° 6: Tabla de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	,095	100	,027	,971	100	,025
Nivel de satisfaccion de usuarios	,077	100	,152	,984	100	,247
Actuar profesional	,121	100	,001	,958	100	,003
Organización	,198	100	,000	,937	100	,000
Comodidad	,149	100	,000	,965	100	,009
Tiempo de espera	,118	100	,002	,951	100	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo y nivel de satisfacción en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente de la ciudad Chiclayo 2022", cuyo autor es CABRERA VALLEJOS MARTHA MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 04- 01-2023 12:30:15

Código documento Trilce: TRI - 0465859