



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un
hospital público de Huaraz, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Rosario Lecca, Cristhian Graig (orcid.org/0000-0003-2869-6866)

ASESORES:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

En memoria de Bilma Lecca Loayza, mi madre, quien fue y seguirá siendo quien impulsa mis sueños y esperanzas, quien siempre estuvo a mi lado en los días y noches más difíciles, guiando mis pasos desde el cielo, a ella toda gloria, honra y honor de mis triunfos.

Hoy cuando concluyo mis estudios, te dedico mi logro amada madre, como una meta más conquistada, orgulloso de ser tu hijo.

Cristhian Graig Rosario Lecca

AGRADECIMIENTO

Agradecido con Dios por cada día que me permite vivir y superar mis propios límites, haciéndome una persona de bien y buen profesional.

Por la salud que me brinda y la oportunidad de servir a mi familia.

A mi hermana, Samantha Rosario Lecca, quien es mi compañera de vida, pese a la distancia y el tiempo siempre se preocupa por mí. La vida ha sido a veces complicada, pero tenerte conmigo es una bendición en todo momento.

A mi padre, Jorge Rosario Iparraguirre, que impulsan dentro de mí avanzar, aprendimos a sobrellevar todo este tiempo mi carácter encontrando el equilibrio perfecto, gracias por convertirte en un soporte moral para mí.

A mi familia, que haría sin la compañía de mis tías, tíos, primos y sobrinos, porque los momentos más lindos y felices de toda mi vida los he vivido y viviré al lado de ustedes, mi adorada familia.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX , SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE SALUD, DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE HUARAZ, 2023", cuyo autor es ROSARIO LECCA CRISTHIAN GRAIG, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189 | Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 01- 09-2023 10:19:16 |
| SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID: 0000-0002-5903-4577 | Firmado electrónicamente por: LASOSAS el 01-09- 2023 10:25:42 |

Código documento Trilce: TRI - 0650523



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROSARIO LECCA CRISTHIAN GRAIG estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE SALUD, DE UN HOSPITAL PUBLICO DE HUARAZ, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| CRISTHIAN GRAIG ROSARIO LECCA DNI: 70209060 ORCID: 0000-0003-2869-6866 | Firmado electrónicamente por: CROSARIOL el 13-08- 2023 01:55:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0648819



Índice de Contenidos

| | |
|---|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| Índice de Contenidos | vi |
| Índice de Tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I.INTRODUCCIÓN | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO | 4 |
| III.METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 11 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 12 |
| 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos | 13 |
| 3.5. Procedimientos | 14 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos | 15 |
| IV.RESULTADOS | 16 |
| 4.1. Estadística descriptiva | 16 |
| V.DISCUSIÓN | 23 |
| VI.CONCLUSIONES | 29 |
| VII.RECOMENDACIONES | 30 |
| REFERENCIAS | 31 |
| ANEXOS | 37 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Niveles de la variable Liderazgo | 16 |
| Tabla 2. Niveles de la variable calidad de servicio | 17 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad | 18 |
| Tabla 4. Relación la dimensión influencia de líder y calidad de servicio | 19 |
| Tabla 5. Relación dimensión comunicación asertiva y calidad de servicio | 20 |
| Tabla 6. Relación entre dimensión motivación y calidad de servicio | 21 |
| Tabla 7. Relación entre la variable liderazgo y calidad de servicio | 22 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Esquema de diseño no experimental correlacional | 11 |
|--|----|

RESUMEN

La investigación presentó como objetivo general, determinar la relación existe entre liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023. En ese sentido, empleó una metodología cuantitativa, básica y con un diseño no experimental; la población estuvo comprendido por 120 profesionales de salud y 100 pacientes o usuarios. El tamaño de muestra fue de 80 participantes, de un hospital público de Huaraz; donde la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para cada variable en escala de Likert. En cuanto a los resultados obtenidos, se identificó que el nivel de liderazgo se encuentra en un nivel regular 41.3%, y la calidad de servicio es eficiente en un 52.2%, así también se calculó que existe una correlación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio con un valor estadístico de 37.306 y un $p=0.00$. Se concluye en la investigación que el liderazgo se encuentra en nivel regular y la calidad en fase deficiente, así también estas dos variables se relacionan significativamente comprobando así que las dimensiones de liderazgo de un personal de salud influyen significativamente en la calidad de servicio que este brinde.

Palabras clave: Liderazgo, calidad de servicio, comunicación asertiva, seguridad.

ABSTRACT

The research presented as a general objective, to determine the relationship between leadership and quality of service in the health personnel of a public hospital in Huaraz, 2023. In this sense, it used a quantitative, basic methodology and with a non-experimental design; the population was comprised of 120 health professionals, from a public hospital in Huaraz; the technique used was the survey and the instrument was a questionnaire for each variable on the Likert scale. Regarding the results obtained, it was identified that the level of leadership is at a regular level 41.3%, and the quality of service is efficient in 52.2%, thus it was also calculated that there is a significant correlation between leadership and quality of service with a statistical value of 37.306 and a $p=0.00$. It is concluded in the investigation that the leadership is at a regular level and the quality is in a deficient phase, as well as these two variables are significantly related, thus verifying that the leadership dimensions of a health personnel significantly influence the quality of service that they provide.

Keywords: Leadership, quality of service, assertive communication, security.

I. INTRODUCCIÓN

Tras la crisis sanitaria desencadenada por la COVID-19, gran parte de los establecimientos de salud, hospitales, postas médicas, entre otras instituciones que brindan servicios de salud alrededor del mundo tuvieron que buscar medios para la atención y el cuidado de los sujetos contagiados, debido a que no presentaban las condiciones adecuadas y los espacios adecuados para la atención óptima, si bien es cierto, la pandemia fue un suceso sorpresivo para todos, permitió darnos cuenta de las distintas precariedades que existe en torno al sistema de salud generada por las deficiencias del liderazgo en la calidad de servicio. Un líder es aquel que tiene facultad de ejercer influencia sobre los demás, a través de la motivación, contribución de la eficacia y éxito. Asimismo, son los encargados de promover la comunicación para gestionar el logro de los propósitos planteados; la relevancia de ellos radica en que favorece las relaciones entre colaboradores, lo cual repercute en la productividad y permite el desarrollo de las organizaciones (Hernández et al., 2021).

Según estudios suministrados por la Organización Mundial de la Salud (2020), el 24% de la población mundial vive en entornos frágiles que dificultan la asistencia de servicios sanitarios esenciales y de adecuada calidad; gran número de las muertes prevenibles de madres, niños y recién nacidos ocurren en estos establecimientos, se reporta que en los países con bajos recursos el 15 % de las muertes, estipulado entre 5,7 a 8,4 millones de muertes por año son debido a la mala calidad de asistencia, estas cifras evidencian la precariedad de las estructuras sanitarias a nivel internacional en la que les faltan muchos de los servicios esenciales que debe poseer un centro hospitalario de calidad.

Los establecimientos de salud son los principales centros de atención al ciudadano, quienes requieren de diferentes servicios. En Irán, se efectuó un estudio de Abbasi et al (2019), el cual se enfocó en la examinación de la calidad de prestación de los centros sanitarios y hospitalarios, aunado al nivel de satisfacción del paciente en las unidades de gestión, demostrando que en estos últimos se han descuidado durante la evaluación de los servicios hospitalarios puesto que se otorga prioridad a la atención médica hospitalaria.

En San Salvador, se efectuó una indagación referente al liderazgo y calidad

empleada por los diversos sectores de salud cimentados en la Atención Primaria en Salud (APS). Demostrándose que, Latinoamérica debe orientarse hacia sistemas de salud fundamentados en APS participativos, con líderes que gestionen su inteligencia emocional, que revelen sus propios eventos transformadores, indaguen la calidad y fusionen diversos tipos de liderazgo (Puertas et al., 2020).

Diferentes estudios a nivel nacional, han demostrado una asociación altamente positiva entre calidad de servicio y el liderazgo en el personal sanitario, como el realizado por Tarrillo (2018) en un análisis efectuado al personal de salud y usuarios, encontró que los efectos del liderazgo (63%) resultan favorables para la calidad de servicio en los pacientes (79%). Además, Castillo et al. (2019) evidenció que, el 55,7 % de los colaboradores mostraron liderazgo transformacional elevado y bajo y el 54,5% transaccional. El nivel de liderazgo de la gerente del centro sanitario fue medio (50 %) y la calidad de servicio del personal resultó por mejorar (68,2 %).

En el contexto local, en un centro hospitalario público de Huaraz, la problemática identificada por los pacientes, es específicamente respecto a la calidad de servicio ofrecida por el personal sanitario, ya que esta no solo depende del nivel de atención brindada, sino que además de la calidad de servicio y liderazgo en cada uno de los colaboradores para ofrecer un trato adecuado a los usuarios que acuden al establecimiento y, por tanto, al poder analizar ambas variables en la población, se brindará soluciones a problemas que se pueden presentar durante la atención brindada. Puesto que, el liderazgo puede influenciar de gran manera la calidad de servicio, debido a que, el capital humano de toda organización desempeña un papel fundamental, ya que su manera de actuar y reaccionar que presentan ante diversas situaciones, están asociadas a la influencia del líder, el cual debe estar preparado para guiar a sus colaboradores, esta competencia de liderazgo estará reflejada en calidad de servicio que obtienen usuarios que acuden al establecimiento de salud.

Ante lo descrito anteriormente, se presenta la pregunta de indagación: ¿Qué relación existe entre liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023?

La investigación se justifica de manera teórica con todas las investigaciones

citadas y artículos que sirvieron como antecedente en la investigación explicando cómo se expresa esta problemática a nivel internacional, nacional y local. Asimismo se justifica metodológicamente ya que para su desarrollo se empleará un enfoque cuantitativo de cohorte transversal correlacional, en donde para la obtención de nuestros resultados se tuvo que emplear una prueba estadística inferencial determinada por la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov. Finalmente se justifica en la práctica porque la investigación servirá como antecedente para nuevas investigaciones y así también como fuente de motivación a que se realicen más trabajos donde se quiera mejorar la calidad de servicio empleando la mejora del nivel de liderazgo profesional.

La indagación tiene como objetivo general, determinar la relación existe entre liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023. Por otro lado, se plantean los siguientes objetivos de específicos: (a) Identificar el nivel de liderazgo en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023, (b) Identificar el nivel de calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023, (c) Determinar la relación entre la dimensión de líder y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023, (d) Determinar la relación entre la dimensión comunicación asertiva y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023 y (e) Determinar la relación entre la dimensión motivación y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023.

Planteando como hipótesis H_i : Existe relación significativa entre liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023.
 H_o : No existe relación significativa entre liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023.

II.MARCO TEÓRICO

Para empezar con la explicación del marco teórico, a continuación se desarrollarán estudios a nivel internacional:

Restivo et al. (2022), efectuaron un artículo con la finalidad de establecer el nexo entre la efectividad del liderazgo y los entornos de atención médica en Estados Unidos; utilizando un análisis cuantitativo, correlacional y no experimental. Acorde a los hallazgos se demostró que la mejora de la cultura de liderazgo para aumentar el desempeño y la adherencia a las pautas en los entornos de atención médica tuvieron una asociación positiva y directa; el análisis de regresión múltiple en los estudios transversales mostró una mayor efectividad del liderazgo en hospitales privados ($\beta = 0,60$; IC 95% 0,14, 1,06) y en especialidad médica ($\beta = 0,28$; IC95% 0,02, 0,54), a diferencia de la gestión en salud de servicios públicos. En conclusión, existió una correlación entre las variables investigadas.

Hussain et al. (2020), en su estudio llevado a cabo en Pakistan tuvieron el propósito de hallar el nivel de correlación entre liderazgo y compromiso con calidad de prestación en los hospitales; empleando un metodo cuantitativo, no experiamental y transversal, con una participación de 315 funcionarios médicos del sector de salud pública. Los hallazgos reflejaron que existen implicaciones teóricas y gerenciales útiles sobre la importancia de la primera variable para influir en la segunda variable, más de 75% de los participantes inidcaron que la gestión de calidad era deficiente en hispitales públicos. En conclusión, el liderazgo de tipo transformacional y transaccional se consideran más útiles cuando los líderes desean ejercer una mayor influencia en las funciones de sus empleados.

Pupo et al. (2021), en su indagación desarrollada en Cuba, con el fin de evaluar la efectividad del liderazgo de los directivos al implementar sistema de gestión de calidad de su organización, mediante un estudio cuantitativo, experimental, se contó con 76 encuestados seleccionados bajo el muestro probabilístico. Para el recojo de la data informativa se implementó una encuesta con 48 preguntas. Se evidencia según los datos estadísticos interpretados que el 75% de los encuestados exhiben características de líderes efectivos debido a que cumplen con los objetivos y la tienen productividad optima, de igual manera el 83,3% de los superiores considera que los subordinados son efectivos y capaces

de ejercer un cargo como líderes, el 95,8% considera que se debe trabajar el área de efectividad en el liderazgo en especial lo relaciona con calidad. Posterior a la aplicación del programa se reflejaron mejoras significativas con respecto a liderazgo y calidad de la empresa.

Alfaro (2020), en su estudio realizado en Ucayali, con el fin de establecer el grado de influencia del liderazgo en la calidad de servicio prestada a pacientes. Mediante un análisis correlacional, no experimental y transversal, en una muestra comprendida por 78 pacientes y 26 trabajadores de ambos sexos. Se administró la encuesta, determinando que el 6,4% y el 32,1% de los pacientes experimentaron un grado de disconformidad respecto a la calidad de prestación y que solo el 29,4% se siente indiferente, mientras que el 32,1% exhibe estar satisfecho. Con respecto a la relación de las variables se aprecia un valor de Rho Spearman 0,718 esto quiere decir que hay correlación positiva alta, entre las variables.

Coaquira (2018), en su análisis realizado para validar las asociaciones de la propuesta del modelo teórico detallando las mejoras del desempeño institucional mediante la gestión de calidad, de cognición y liderazgo transformacional. Se ejecuto mediante un estudio cuantitativo, correlacional aplicado a 222 docentes y directivos de una universidad pública de Lima. Los datos fueron analizados a través de un sistema de ecuaciones estructurales, los hallazgos evidenciaron relación de tipo casual de $p < 0.05$ evidenciando un nexo significativo entra ambas variables, permitiendo afirmar que el progreso del desempeño organizacional es perjudicado por las interrelaciones y prácticas de gestión de calidad, gestión de cognición y liderazgo transformacional.

Chávez (2018), desarrolló con la finalidad de analizar el nexos entre cualidad de servicio y liderazgo en laboradores de una municipalidad de Lima. Es por ello que se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental, en 72 trabajadores a quienes se le administró un formulario como instrumento de recolección de data informativa. Los hallazgos reflejaron que hay correlación positiva de nivel fuerte entre las variables en análisis con valoración Rho Spearman ,766**, del mismo modo las dimensiones de liderazgo (motivación, influencia del líder y comunicación asertiva) y calidad de servicio se relacionan de manera positiva muy fuerte, fuerte, moderada.

Tarrillo (2018), en su estudio realizado en los Olivos-Lima, con el fin de determinar si los efectos de liderazgo, influyen en la calidad de prestación que reciben los pacientes de la Microred los Olivos, mediante un análisis explicativo, aplicada y no experimental. Se obtuvo una población comprendida por 67 profesionales de salud y el personal administrativo, además 303 pacientes de la red de salud. Para la compilación de la data informativa se empleó la encuesta y el cuestionario. Los hallazgos arrojaron que 60% de los pacientes encuestados perciben que el personal se encuentra debidamente motivado y el 31% parece no está debidamente motivado. Por otro lado, de acuerdo al estadístico Chi cuadrado, se terminó que el nivel de motivación influye en la calidad de asistencia que se proporciona, de igual manera los tipos de liderazgo ejercidos dentro de la red influye de manera significativa en la disposición de las diversas áreas para la atención.

Respecto a las bases teóricas, Goleman (2005) señala que los líderes plantean y fijan la estrategia, motivan, incentivan, crean y comparten una misión, construyendo una cultura corporativa. Para que el líder obtenga buenos resultados deben apoyarse en distintos estilos de liderazgo.

Por su parte, Chiavenato (2011) indica que el liderazgo son aquellas habilidades que desarrollar una persona con la capacidad de influir en el comportamiento de los demás, cuyo propósito es desarrollar líderes. El líder se distingue por las siguientes características: construye una visión compartida, inspira al compromiso, delega autoridad a las personas y fomentar decisiones eficaces en la organización.

La variable de liderazgo se sustenta en la teoría de Chiavenato (2011), la cual refiere que algunas particularidades que presenta el del líder son: aspectos físicos como energía, apariencia individual, talla y peso, aspectos intelectuales: facultad de adaptación, agresividad, admiración y seguridad en uno mismo, aspectos sociales: cooperación, habilidades interpersonales y administrativas, aspectos vinculados con el entorno laboral: Impulso por la ejecución, perseverancia y determinación.

Dimensiones de liderazgo según Chávez (2018) señala que son tres: influencia de líder, comunicación asertiva y motivación, que se detallarán a continuación:

Como primera dimensión del liderazgo, tenemos la influencia del líder, que es la capacidad de persuadir a los demás para que modifiquen su comportamiento o su punto de vista. Esta capacidad es crucial en el liderazgo porque alguien que no es capaz de persuadir a los demás o contagiarles sus ideas o acciones no es un líder. La influencia no se puede medir, pero sí estudiar. (Rivera, 2021).

La segunda dimensión es comunicación asertiva, que se define como un estilo de comunicación que nos posibilita manifestar nuestros pensamientos, sentimientos y opiniones de forma adecuada, sin presiones, sin tensiones, teniendo en cuenta nuestros derechos y los de los demás; usar este tipo de comunicación puede reducir el estrés (no asumimos demasiada responsabilidad, como los que no saben decir que no), ayudarnos a controlar nuestro estado de ánimo y mejorar nuestras habilidades de afrontamiento porque nos ayuda a expresarnos de manera efectiva (Chávez, 2018).

La tercera dimensión, es motivación, conceptualizado como el proceso a través del cual se empiezan y perduran acciones enfocadas a propósitos. En la teoría del valor de la expectativa, la motivación es un factor de la expectativa de éxito y el valor percibido (Manjarrez, 2020).

Asimismo, las habilidades de liderazgo que debe presentar un líder son: visión, influencia, desarrollar otros líderes, comunicación, adaptabilidad, flexibilidad, gestión de conflictos, vinculaciones interpersonales, trabajo en equipo y cooperación (Goleman, 2005).

Concerniente a la segunda variable, calidad de servicio, se precisa aquella atención que se le da al cliente a fin de cubrir sus expectativas, la cual es indispensable para hacer frente a las diversas organizaciones del mismo rubro a través. Entonces calidad de servicio es la realización de estrategias que, orientadas a mejorarla en una organización a fin de optimizar su calidad de atención, para la realización de evaluaciones de los clientes como personal de atención u otros colaboradores debe ser un acto secuencial (Castañeda, 2022).

Gonzales (2014) manifiesta que cuando existe la calidad de prestación de servicios, haciendo hincapié que no se un servicio no se refiere a algo físico si no que es algo inmaterial que se da entre el consumidor y proveedor, además las formas en las que se puede evaluar un servicio son a través de las quejas,

encuestas, opiniones y necesidades del mercado.

Para Ferrer (2023) la calidad de servicio es relevante en cualquier tipo de organización, ya que refleja la seguridad y calidad frente a los clientes, cómo alcanzar las metas establecidas y satisfacer las demandas de las personas. En tal sentido, la calidad de servicio en un centro hospitalario, dependerá gran parte por la percepción del usuario, que evalúa en función a sus demandas y el trato recibido.

Entre los elementos de la variable calidad de servicios esta la fiabilidad; hace referencia a la capacidad para desempeñarse con formalidad y capacidad, es decir brindar un servicio de manera adecuada desde el inicio hasta finalizar, el servicio se debe brindar de manera cuidadosa y fiable. La empatía, tiene que ver con la simpatía, es decir el trato que se muestra el momento de ofrecer el servicio o la atención de manera personalizada que se debe generar el interés y la satisfacción con la que se atiende. Los elementos tangibles, son las redes o sistemas que son necesarios para llevar a cabo el servicio, las condiciones agradables y el aspecto con el cual se muestra aun persona (Barreda, 2019).

Con respecto a la teoría que fundamenta la variable calidad de servicios la propone Druker (1990) quien determina cinco niveles de evaluación de desempeño en una organización y se clasifican en: a) Fiabilidad, se refiere a la facultad que debe presentar el establecimiento que ofrece el servicio para brindarlo de forma confiable, segura y rigurosa; b) Capacidad de respuesta, es la postura que expresa el profesional para asistir a los usuarios, esta respuesta debe ser eficaz y eficiente; c) Seguridad, es aquel sentimiento que tiene la persona cuando acude al establecimiento y confía en que le ayudarán de la mejor manera posible; d) Empatía, es aquella disposición del establecimiento para brindar a las personas un cuidado y atención diferenciada; e) Tangibilidad, se refiere al aspectos de las instalaciones físicas, equipamiento, imagen de los profesionales y recursos de comunicación.

Iniciamos las dimensiones de calidad del servicio, con fiabilidad, la cual se define como la facultad de prestar el servicio prometido con precisión y formalidad. Implica empezar a prestar el servicio correctamente. Abarca todos los componentes que permiten a una persona calibrar la experiencia y la capacidad profesional de la organización. Hace referencia a la facultad organizacional para asistir el servicio

ofrecido con esmero y fiabilidad, así pues, que el servicio se ofrezca efectivamente de inmediato y que cumpla su parte del trato. Tiene que ver, entre otras cosas, con la exactitud de la facturación y la prestación del servicio dentro del periodo determinado en el diseño del servicio. El hecho de que la gente tenga más en cuenta este factor lo convierte en uno de los más cruciales a la hora de determinar la buena acogida de los servicios por parte de los usuarios (Febres y Mercado, 2020).

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta, esta se conceptualiza como capacidad de contribuir con el trato de los individuos, la accesibilidad de asistir a los usuarios. Otorgar un servicio al individuo dentro del plazo en su petición ya sea de consultas, reclamos, contratiempos y pedido de prestación. (Neyra, 2018).

La seguridad es la tercera dimensión, que precisa que es cuando el usuario confía en el establecimiento y deja sus problemas, teniendo la firmeza que serán solucionados de la mejor forma óptima y eficaz; la seguridad conlleva honestidad, credibilidad e integridad. Es posible que este factor sea especialmente crucial para los servicios en los que los consumidores creen que corren una gran dificultad o se sienten inseguros sobre su facultad para juzgar los resultados. Es probable que la persona evalúe la dimensión de seguridad utilizando pruebas concretas en las primeras fases de la relación. En esta situación, pruebas tangibles como credenciales, honores, prestigio institucional, premios únicos y certificados podrían dar al nuevo cliente confianza en un proveedor de servicios profesionales concreto (Muñoz, 2019).

La cuarta dimensión es empatía, que es la facultad de los miembros de una entidad para responder con sensibilidad a las necesidades de sus clientes y estar disponibles para ayudarles. Ofrecer un servicio rápido a los clientes en respuesta a sus consultas, quejas, problemas o solicitudes de servicio. Para las entidades de seguros, el paso a paso de las elecciones de los individuos que participan o desearían involucrarse en los procesos de seguridad suministrados desempeña un papel crucial en la sensibilidad en el trato con el cliente (García, 2018).

Finalmente, la tangibilidad es definida como el aspecto de las infraestructuras, equipos, colaboradores y recursos de comunicación, todos ellos

emiten imágenes del servicio que los sujetos emplearán para valorar la prestación, afirmando que en las organizaciones de prestaciones se deben estructurar estrategias que sobresalgan los tangibles, como la elección de equipo considerar la incorporación de tecnología de vanguardia, la comunicación debe ser abundante a todo los colaboradores por medio de documentación interna, preservando una buena interacción empresa-clientes, y el hecho de que la presencia física del cliente en instalaciones obligue a proponer estrategias enfocadas a satisfacerlo (Ramos et al., 2019).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

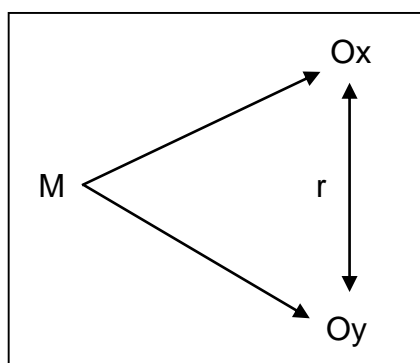
El tipo fue básica, puesto que no se efectuó algún tipo de plan de intervención considerando los resultados. Por tanto, en el presente trabajo, se amplió los conocimientos acerca de liderazgo y calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Referente al diseño que se empleó fue no experimental, ya que no requirió manipulación de alguna variable. Además, fue correlacional, puesto que se evaluó el tipo de conexión entre las dos variables de estudio, sin ver la influencia que hay de una sobre la otra (Gallardo, 2017).

Figura 1

Esquema de diseño no experimental correlacional



Donde:

M: 80 profesionales de salud de un hospital público

Ox: Liderazgo

Oy: Calidad de servicio

r: Relación entre Liderazgo y Calidad de servicio

3.2 Variables y operacionalización

V1. Liderazgo

Definición conceptual: Es la agrupación de habilidades que permite ejercer influencia en su equipo de trabajo, a través de una comunicación asertiva y una motivación buscando alcanzar los objetivos planteados en la organización (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

Definición operacional: Se midió con las dimensiones influencia del líder, comunicación asertiva, motivación.

Indicadores: Interrelaciones, cualidades de conducta, empatía, efectiva, calidad, afable, estímulo, reconocimiento laboral.

Escala de medición: Ordinal

V2. Calidad de servicio

Definición conceptual: Refleja el nivel de compromiso que presenta el trabajador con la organización el cual se evidencia a través de un adecuado servicio a los clientes (Requena & Serrano, 2007).

Definición operacional: se midió con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Indicadores: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Refiere que es una agrupación de personas y objetos con características específicas y relevantes que comparten particularidades en común (Hernández y Mendoza, 2018). Estuvo comprendido por 80 profesionales de salud de un hospital público de Huaraz.

Criterios de inclusión: Profesionales sanitarios de ambos géneros, mayores de edad, que pertenezcan al establecimiento de salud y que deseen ser partícipes en la indagación.

Criterios de exclusión: Profesionales sanitarios que laboren en otros establecimientos de salud y los que no deseen ser partícipes en la indagación.

3.3.2. Muestra: Se trabajó con toda la población ya que es menor del 100%.

3.3.3. Muestreo: Fue muestreo no probabilístico porque no se necesitó de una fórmula para sacar la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis: Profesionales de salud y usuarios de un hospital público de Huaraz.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En este trabajo se usó como técnica la encuesta, la cual según Arias y Covinos (2021) refieren que es la técnica de recolección de información acerca de las particularidades del personal de salud que participan en el análisis. Por tanto, la encuesta se empleó para recoger datos relevantes los cuales fueron analizados y procesados. Este trabajo empleó dos encuestas para cada variable.

Instrumentos

El instrumento designado para la primera variable fue el Cuestionario de Liderazgo creado de manera original por Chávez (2018) está conformado por 20 ítems con escala tipo Likert. Para la presente investigación se tomaron en cuenta las primeras 10 preguntas puesto que evalúan la variable liderazgo, mediante tres dimensiones de liderazgo clasificadas en: influencia de líder (ítems del 1 al 3), comunicación asertiva (ítems del 5 al 8) y motivación (ítems 9 y 10).

La validez, se estableció mediante el criterio de expertos, los cuales calificaron claridad, coherencia y relevancia a cada una de las preguntas para cada variable. La constatación también se llama precisión porque señaló el grado en que el instrumento significa la realidad dada para precisar si el cuestionario se cuantificó apropiadamente (Hernández y Mendoza, 2018).

La confiabilidad se determinó mediante el estadístico Alfa de Cronbach teniendo como valor, 888, el cual indica ser confiable y que los ítems cuentan con alto grado de fiabilidad.

La segunda variable fue medida a través del modelo SERVQUAL validada por el Ministerio de Salud (2012) el cual consta de 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones para cuantificar la calidad de servicio, el instrumento se validó mediante estudios hecho en el Perú (2021). El cuestionario es de escala tipo Likert y está dividido en cinco dimensiones: fiabilidad (1 al 5), capacidad de respuesta (6 al 9), seguridad (10 al 13), empatía (14 al 18) y tangibilidad (19 al 22).

La validez del instrumento SERVQUAL señaló una validez excelente, dado que presentó un alfa de Cronbach de 0.967, siendo el mínimo aceptable 0.7, para la parte de expectativas, mientras que la segunda parte de percepciones fue de 0.923 (Chujandama et al., 2020).

3.5. Procedimientos

Como primer paso se procedió a solicitar los permisos de establecimiento de salud donde se realizó el estudio, para su respectiva autorización y programación de la administración de los cuestionarios. Una vez establecida la fecha, se continuó con el segundo paso, el cual consistió en la administración de los cuestionarios, para ello se explicó de manera detallada acerca de la investigación y los fines de ésta, dejando en claro que la participación es voluntaria, después se procedió a la administración de los instrumentos al personal de salud con el consentimiento informado que se requiere. Después de ello, se elaboró una base de datos para el análisis estadístico respectivo, cuyos resultados fueron planteados mediante tablas y gráficos estadísticos para su respectiva interpretación, la cual fue analizada mediante la discusión y conclusiones redactadas en el presente estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se efectuó mediante método estadístico descriptivo, que consistió en un conjunto de métodos que permitió cuantificar el comportamiento de la muestra estudiada a partir de los datos obtenidos, en este caso, se tomó en cuenta como primera instancia de la información recogida con los dos instrumentos. Asimismo, se empleó la estadística inferencial; logrando las conclusiones a un previo análisis de información correspondientes a la muestra (Hernández y Mendoza, 2018). Para contrastar ambas variables se aplicará primero una prueba de normalidad por medio de Kolmogorov Smirnov con ello se midió que la distribución de la base de datos recolectada está distribuido no normal entonces

por ello su prueba estadística será no paramétrica “categórica vs categórica”, entonces así fue que se seleccionó la prueba inferencial Chi cuadrado.

3.7. Aspectos éticos

La presente indagación consideró el código de ética de la Universidad César Vallejo. Basándose en los siguientes principios: Autonomía, ya que los voluntarios fueron partícipes libremente y los hallazgos obtenidos fueron evaluados de manera rigurosamente confidencial. Beneficencia, buscó beneficiar a los participantes para potenciar su gestión administrativa y lograr los propósitos planteados. No maleficencia, ya que en todo momento se cuidó la salud general del personal sanitario involucrado en la investigación. Por último, se respetó los principios de justicia puesto que todos los individuos fueron tratados por igual en cuanto al trato y los beneficios.

IV.RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Para iniciar con el desarrollo de los resultados, los detallaremos en relación a los niveles de las variables, tanto dependiente como independiente.

Tabla 1

Niveles de la variable Liderazgo

| Niveles | f | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Deficiente | 9 | 11.3 |
| Regular | 33 | 41.3 |
| Eficiente | 38 | 47.5 |
| Total | 80 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de liderazgo aplicado a profesionales de salud, de un hospital público de Huaraz.

Interpretación:

Como se verifica en la tabla 1, el liderazgo en los profesionales sanitarios de un hospital público de Huaraz, 2023, presenta como resultados, una categoría eficiente en el 47.5%, en cuanto al nivel regular dispone de un 41.3% y el nivel deficiente tan solo en el 11.3% del total. Con lo que logramos concluir que el nivel de liderazgo en el personal sanitario del centro de salud público de Huaraz fue regular. En función a ello, se interpreta que el liderazgo forma parte de la organización del referido hospital.

Tabla 2*Niveles de la variable calidad de servicio*

| Niveles | f | % |
|--------------|-----------|------------|
| Deficiente | 7 | 8.8 |
| Regular | 31 | 38.8 |
| Eficiente | 42 | 52.5 |
| Total | 80 | 100 |

Fuente: Cuestionario de calidad de atención aplicado a profesionales de salud, de un hospital público de Huaraz.

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla 2, los resultados evidenciaron que el nivel de calidad de servicio en el personal sanitario de un Hospital Público de Huaraz, 2023, comprendió en cuanto a la categoría “deficiente” un 8.8%, “regular”, 38.8% y “eficiente” en el 52.2% del total. En conclusión, la calidad de servicio del personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz se encuentra en nivel regular y en mejoramiento. Por ende, una mejora en el grado de calidad de atención permitirá una percepción correcta sobre el servicio a los usuarios atendidos.

Contrastación de hipótesis

Tabla 3

Prueba de normalidad

| | Pruebas de normalidad | | |
|-----------------------|-----------------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov | | |
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Influencia de líder | 0.336 | 80 | .000 |
| Comunicación asertiva | 0.412 | 80 | .000 |
| Motivación | 0.327 | 80 | .000 |
| Liderazgo | 0.301 | 80 | .000 |
| Calidad de servicio | 0.462 | 80 | .000 |

Nota. Elaboración propia

Como se precisó en el apartado metodológico la prueba de normalidad que se aplicó en la presente indagación fue Kolmogorov-Smirnov, por el tamaño de la muestra.

Es así que se logra observar en la tabla 3, que la variable independiente liderazgo, con sus respectivas dimensiones y la variable dependiente calidad de servicio, donde sus valores de significancia son $p=0.00$ siendo menor a 0.05 esto quiere decir que su distribución es no normal lo que hizo inferir que la prueba estadística sería no paramétrica y como las variables son cualitativas categóricas ordinales en una relación Categórica vs Categórica se aplica la prueba de Chi cuadrada.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa

H0: No existe relación significativa

Tabla 4*Relación entre la dimensión influencia de líder y calidad de servicio*

| | | Calidad | | | | X2/P | |
|---------------------|------------|--------------|-----------|-------|-------|--------|--------------------|
| | | No aceptable | Aceptable | Bueno | Total | | |
| Influencia de líder | Deficiente | N | 5 | 2 | 1 | 8 | X2=33.48 p=0.00 |
| | | % | 62.5% | 25.0% | 12.5% | 100.0% | |
| | Regular | N | 2 | 12 | 19 | 33 | |
| | | % | 6.1% | 36.4% | 57.6% | 100.0% | |
| | Eficiente | N | 0 | 17 | 22 | 39 | |
| | | % | 0.0% | 43.6% | 56.4% | 100.0% | |
| Total | | N | 7 | 31 | 42 | 80 | |
| | | % | 8.8% | 38.8% | 52.5% | 100.0% | |

Fuente: SPSS V25

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla 4, se logra precisar a través del coeficiente de χ^2 un valor estadístico $X^2 = 33.48$ el cual generó una significancia bilateral de $p = 0.00$ siendo un valor ($p < 0.05$), por lo consiguiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Logrando concluir que, existe una correlación significativa entre la dimensión influencia de líder y calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, es así que un 63.5% de una influencia de líder deficiente genera una calidad no aceptable, de igual forma una influencia eficiente genera un 56.4% de calidad buena.

Tabla 5

Relación entre la dimensión comunicación asertiva y la variable calidad de servicio

| | | | Calidad | | | | X2/P |
|-----------------------|------------|---|--------------|-----------|-------|--------|---------------------|
| | | | No aceptable | Aceptable | Bueno | Total | |
| Comunicación asertiva | Deficiente | N | 5 | 5 | 1 | 11 | X2=25.609 p=0.00 |
| | | % | 45.5% | 45.5% | 9.1% | 100.0% | |
| | Regular | N | 2 | 9 | 16 | 27 | |
| | | % | 7.4% | 33.3% | 59.3% | 100.0% | |
| | Eficiente | N | 0 | 17 | 25 | 42 | |
| | | % | 0.0% | 40.5% | 59.5% | 100.0% | |
| Total | | N | 7 | 31 | 42 | 80 | |
| | | % | 8.8% | 38.8% | 52.5% | 100.0% | |

Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla 5, se logra precisar a través del coeficiente de χ^2 un valor $X^2=25.609$ con una significancia bilateral igual a $p=,000$ valor que es inferior a ($p < 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Logrando concluir que, existe una correlación significativa entre la dimensión comunicación asertiva y la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, es así que una comunicación asertiva deficiente genera una calidad no aceptable del 45.5%, de igual forma una comunicación asertiva eficiente genera un 59.5% de calidad de servicio buena.

Tabla 6*Relación entre la dimensión motivación y la variable calidad de servicio*

| | | Calidad | | | Total | X ² /P |
|-------------------|------------|-----------------|-----------|-------|-------|-------------------|
| | | No aceptable | Aceptable | Bueno | | |
| Motivación | Deficiente | N | 5 | 3 | 1 | 9 |
| | | % | 55.6% | 33.3% | 11.1% | 100.0% |
| | Regular | N | 1 | 14 | 18 | 33 |
| | | % | 3.0% | 42.4% | 54.5% | 100.0% |
| | Eficiente | N | 1 | 14 | 23 | 38 |
| | | % | 2.6% | 36.8% | 60.5% | 100.0% |
| Total | | N | 7 | 31 | 42 | 80 |
| | | % | 8.8% | 38.8% | 52.5% | 100.0% |

Fuente: SPSS V25

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla 6, se logra precisar a través del coeficiente de χ^2 para la prueba inferencial de hipótesis un valor igual $X^2 = 29.041$, con una significancia bilateral igual a $p = 0.000$ valor ($p < 0.05$), por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Logrando concluir que, existe una correlación significativa entre la dimensión motivación y la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, es así que una motivación deficiente genera una calidad no aceptable del 55%, de igual manera la motivación eficiente genera un 60.5% de calidad de servicio buena.

Tabla 7

Relación entre la variable liderazgo y la variable calidad de servicio

| | | Calidad | | | Total | X2/P | |
|-----------|------------|--------------|-----------|-------|-------|--------|----------------------|
| | | No aceptable | Aceptable | Bueno | | | |
| Liderazgo | Deficiente | N | 5 | 2 | 1 | 8 | |
| | | % | 62.5% | 25.0% | 12.5% | 100.0% | X2= 37.316 p=0.00 |
| | Regular | N | 2 | 15 | 12 | 29 | |
| | | % | 6.9% | 51.7% | 41.4% | 100.0% | |
| | Eficiente | N | 0 | 14 | 29 | 43 | |
| | | % | 0.0% | 32.6% | 67.4% | 100.0% | |
| Total | | N | 7 | 31 | 42 | 80 | |
| | | % | 8.8% | 38.8% | 52.5% | 100.0% | |

Fuente: SPSS V25

Interpretación:

En la tabla 7, se logra precisar a través del coeficiente de χ^2 donde se obtuvo un valor igual a $X^2=37.316$, con una significancia bilateral igual a $p=0.00$ valor que es inferior a ($p < 0.05$), por lo consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Logrando concluir que, existe una correlación significativa entre la variable liderazgo y la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023. Lo que quiere decir que, un deficiente liderazgo genera un 62.5% de calidad no aceptable, de igual forma un eficiente liderazgo genera un 67.4% de buena calidad de servicio de salud.

V.DISCUSIÓN

Mediante los resultados alcanzados en la tabla 1, se logra apreciar que los niveles de la variable Liderazgo en los trabajadores de salud de un Hospital Público de Huaraz, 2023 se consideró en categoría eficiente un 47.5 %, por su parte, el nivel regular dispone de un 41.3% y en cuanto al nivel deficiente solo un 11.3% del total. Estos resultados obtenidos se asemejan a Becerra (2018) quien estableció que el personal de salud, solo un 38% consideraba un eficiente liderazgo, un 32% un nivel moderado y un 30% consideró totalmente deficiente. Concluyendo en su estudio que, el liderazgo presenta un impacto positivo en la competencia técnica, a su vez, el líder dispone de capacidades o habilidades blandas para llevar a cabo una retroalimentación sobre la función desempeñada por los miembros y permite que la productividad esté debidamente motivada, no persiguiendo un objetivo individual, sino común. En ese sentido, el liderazgo afecta directamente a la calidad de atención.

Por otro lado, Chávez (2018) resaltó que para obtener el carácter de un líder es necesario poseer una correcta comunicación afectiva que implica ser afable, ofrecer un trato de calidad y efectivo, debido a su influencia en el clima organizacional que contribuye a producir mejores resultados; a su vez, la presencia de un líder supone que, ante un conflicto interno o externo, se planteen canales de comunicación entre las partes.

Por tanto, se permite concluir que el nivel de liderazgo que se disponga en una organización es fundamental por los frutos y consecuencias positivas que desencadena de su incorporación; de lo contrario, cuando un directivo no presenta las cualidades referidas, las podrá adquirir en base a una constancia pero tratándose de un directivo, es imprescindible su papel como líder de la institución, sino se estaría en un caos laboral, impidiendo cumplir con los objetivos, metas o misión planteadas a un corto plazo.

En cuanto a la tabla 2, se evaluó nivel de la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un hospital público de Huaraz, 2023, donde la población estimó que, la categoría “deficiente” un 11.3%, “regular”, 38.8% y “eficiente” en el 52.2% del total. Entonces, se afirmó que los porcentajes no son elevados, no existiendo una considerable diferencia entre un nivel y otro.

Asimismo, Torres (2018) determinó que en la calidad de atención es relevante considerar la empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, aspecto tangibles y seguridad, debido a que el usuario evalúa dichos ámbitos durante el trato recibido por el personal, pudiendo presentar una insatisfacción que genere una impresión negativa del sistema y el personal en general. Por ello, se recomienda a los líderes a instruir a su equipo para ofrecer trato hospitalario sin deficiencias y cumpliendo los objetivos del proceso de revisión o atención que corresponda.

En ese orden de ideas, Contreras (2022) determinó que, la calidad de asistencia por el profesional sanitario es importante para los usuarios debido a su correlación con el nivel de satisfacción de los atendidos. Una correcta calidad asistencial desencadenará efectos positivos en la prestación del servicio y la percepción que tenga el resto del personal que componen el equipo. Los estudios han comprobado que, en un centro de salud es esencial la experiencia y contacto del personal con el usuario, así como, el grado de influencia que tiene para motivar al usuario a adquirir un servicio público.

Lo expuesto nos permite concluir que, los centros de salud deben implementar un programa que posibilite incrementar niveles de prestación de asistencia en usuarios, de lo contrario, se estimará como un servicio en pésimas o cuestionables condiciones, según el área evaluada; por otro lado, la dimensión que presenta una mayor evaluación es la empatía y capacidad de respuesta, sin embargo, es donde mayor debilidad y fragilidad se presenta en el sistema.

Respecto a la tabla 4, se logra precisar a través del coeficiente de chi cuadrado un valor estadístico $X^2 = 33.48$ el cual generó una significancia bilateral de $p = 0.00$ siendo un valor ($p < 0.05$), infiriendo que, existe una correlación significativa entre la dimensión influencia de líder y calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, es así que un 63.5% de una influencia de líder deficiente genera una calidad no aceptable, de igual forma una influencia eficiente genera un 56.4% de calidad buena.

Según Maldonado (2022) halló como resultados que el nexo entre liderazgo y calidad de atención está sujeta a la responsabilidad, motivación y asistencia mutua; empero, no todos los directivos tienen una habilidad para cumplir con las

expectativas de un servicio que cumpla las expectativas de los pacientes. Esta situación debe motivar a los líderes a influir en cada individuo y en la organización propiamente dicha, en aras de buscar un beneficio para el futuro del hospital; para ello se requiere la confianza del personal sobre el líder.

De lo referido, podemos concluir que el liderazgo es una fortaleza para la organización que sienta una base para el correcto desempeño de la entidad y porque alcanza un óptimo clima laboral que genera una relación interpersonal adecuada entre los actores.

En función a la tabla 5, se logra precisar a través del coeficiente de Chi cuadrado un valor $X^2=25.609$ con una significancia bilateral igual a $p=,000$ valor que es inferior a ($p < 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Logrando concluir que, existe una correlación significativa entre la dimensión comunicación asertiva y la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, es así que una comunicación asertiva deficiente genera una calidad no aceptable del 45.5%, de igual forma una comunicación asertiva eficiente genera un 59.5% de calidad de servicio buena.

Conforme a Atuncar (2020) la comunicación asertiva, en el Instituto de Salud de San Borja, no está reflejada en el personal médico; determinando una ausencia de empatía, comunicación verbal, lenguaje físico, manifestación de emociones, negativismo, disconformidad y déficit para resolución de conflictos. Según el autor, un diagnóstico requiere de la colaboración de profesionales de salud de distintas áreas, siendo imposible determinar la causa que motivó la enfermedad en el paciente, sin colaboración, desconfianza o frustración del equipo.

Por ende, de la interpretación de los resultados se afirma que en las habilidades gerenciales del líder deberá contemplar el autoestima y confianza del personal médico, conduciendo a un equilibrio en la institución y una implementación del dinamismo en los líderes para instruir sobre las habilidades de comunicación asertiva en la organización.

Finalmente, en la tabla 6, se evidencia a través del coeficiente de Chi cuadrado en la prueba inferencial tuvo un valor igual $X^2=29.041$, con una significancia bilateral igual a $p=000$ valor ($p < 0.05$), por consiguiente, se acepta la

hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Logrando concluir que, existe una correlación significativa entre la dimensión motivación y la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, es así que una motivación deficiente genera una calidad no aceptable del 55%, de igual manera la motivación eficiente genera un 60.5% de calidad de servicio buena.

Sobre ello, Rojas (2020) la motivación se concibe como un impulso, dirección y conservación de una conducta a través del cual actúa un dinamismo que permite el desempeño de la forma más óptima posible. Las instituciones públicas han implementado una política de motivación dirigida a mejorar la calidad de atención, siendo deber institucional del directivo señalar los principios y mecanismos a emplear para una motivación; el factor humano no debe ser considerado como un activo, por ende, la motivación no es susceptible de ser gestionada, sino dirigida. El personal de la entidad deberá estar debidamente motivado para no solo restringirse al cumplimiento de funciones, sino objetivos a nivel de organización.

Según resalta Arbañil (2019) las entidades privadas están en continua mejora de calidad de atención, operando un área específica para determinar, según la perspectiva del cliente, la apreciación que tiene sobre la prestación del servicio, con el propósito de fidelizar a los consumidores y generar un ambiente de confianza entre institución y usuario. No obstante, en los servicios públicos, el personal no posee una línea a seguir o una motivación que lo impulse a adquirir una oportunidad para el crecimiento de la entidad.

Por ello, la vinculación entre la dimensión motivación y la variable calidad de servicio es indispensable para obtener resultados idóneos en la prestación, debiendo plantearse políticas e incentivos motivacionales.

Referente a la tabla 7 se logra precisar a través del coeficiente de χ^2 donde se obtuvo un valor igual a $X^2=37.316$, con una significancia bilateral igual a $p=0.00$ valor que es inferior a ($p < 0.05$), logrando influir que, existe una correlación significativa entre la variable liderazgo y la variable calidad de servicio en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023. Lo que quiere decir que, un deficiente liderazgo genera un 62.5% de calidad no aceptable, de igual forma un eficiente liderazgo genera un 67.4% de buena calidad de servicio de

salud.

Según Cisneros (2022) la calidad de atención y el liderazgo poseen una relación positivamente alta, en tanto que, un líder tiene la capacidad de incidir , generando un efecto con su palabra y decisión en los integrantes del equipo, pudiendo dirigirlos a apreciar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, pudiendo establecer una reunión programada para coordinar esfuerzos que afirmen una mejor calidad de atención, optimizando recursos, reduciendo las deficiencias y buscando un camino que otorgue niveles altos sobre el servicio otorgado.

Conforme acota Sánchez (2022) ambas variables son componentes esenciales para un funcionamiento óptimo institucional, un quiebre o ruptura en su sistema implicaría un distanciamiento para cumplir con los objetivos. Por ende, el líder está capacitado para instruir al personal sobre la atención que el usuario pretende recibir e introducir mecanismos y estrategias que no produzcan un posterior estancamiento, siendo necesario mejorar los déficits detectados. Por último, agregó que la ausencia de un líder puede desencadenar una falta de dirección; en un hospital de Cajamarca se informó que 89% de los usuarios estiman como pésimo el servicio y calidad de atención; mientras que un 11% como regular, pudiendo advertir los conflictos entre el propio personal.

Finalmente, de lo esbozado se interpreta que un buen líder podrá gestionar correctamente un servicio y otorgarle la calidad correspondiente, permitiendo ingresar en un ambiente competitivo debido a la percepción de los usuarios. A su vez, es relevante que se implemente un estilo de liderazgo acorde a las necesidades inmediatas que demandan inmediata solución.

Adicionalmente, Sebastián (2018) determinó que, en un Hospital de Lima Metropolitana, la asertividad es un factor de favorecer el clima organizacional e impacta correctamente en la calidad de atención, la colaboración es oportuna y conduce a una recepción correcta de la información; la asertividad es estimada como un plus en la institución debido a que se posee un control sobre las emociones y actitudes, que no podrán vislumbrarse en la atención al usuario.

Por ende, de la interpretación de los resultados se afirma que en las habilidades gerenciales del líder deberá contemplar el autoestima y confianza del

personal médico, conduciendo a un equilibrio en la institución y una implementación del dinamismo en los líderes para instruir sobre las habilidades de comunicación asertiva en la organización.

Finalmente, en la tabla 7 se concluyó que, a raíz de la obtención de un coeficiente de Spearman con un valor igual a 0.827, conduciendo a afirmar una correlación positivamente fuerte de la dimensión que refiere motivación y calidad de servicio en personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz, 2023, con un grado de sig bilateral igual a 0,01.

Sobre ello, Rojas (2020) la motivación se concibe como un impulso, dirección y conservación de una conducta a través del cual actúa un dinamismo que permite el desempeño de la forma más óptima posible. Las instituciones públicas han implementado una política de motivación dirigida a mejorar la calidad de atención, siendo deber institucional del directivo señalar los principios y mecanismos a emplear para una motivación; el factor humano no debe ser considerado como un activo, por ende, la motivación no es susceptible de ser gestionada, sino dirigida. El personal de la entidad deberá estar debidamente motivado para no solo restringirse al cumplimiento de funciones, sino objetivos a nivel de organización.

Según resalta Arbañil (2019) las entidades privadas están en continua mejora de calidad de atención, operando un área específica para determinar, según la perspectiva del cliente, la apreciación que tiene sobre la prestación del servicio, con el propósito de fidelizar a los consumidores y generar un ambiente de confianza entre institución y usuario. No obstante, en los servicios públicos, el personal no posee una línea a seguir o una motivación que lo impulse a adquirir una oportunidad para el crecimiento de la entidad.

Risco (2020) sostiene que una escasa motivación que impide que el personal aspire a mantenerse en una institución pública; asimismo, desencadena un desinterés en los integrantes para ejecutar sus labores, se traza una cadena de incumplimiento de objetivos y un bajo rendimiento, ante ello, el líder debe redireccionar la organización buscando una reingeniería y un planteamiento de propuestas que generen no solo un provecho económico, sino un aspecto transcendental en la persona que está en el equipo.

VI.CONCLUSIONES

- Primera.** Se concluye que la variable liderazgo en el personal sanitario de un centro de salud público de Huaraz se encuentra en nivel regular y para mejorarlo se necesita plantear estrategias con metodologías en capacitación profesional.
- Segunda.** Respecto al objetivo específico N°2, se precisó el nivel de la variable calidad de servicio no obtuvo los resultados deseados, pudiendo identificarse que calidad de servicio del personal sanitario presenta un déficit según los profesionales internos, debiendo proponerse una motivación e incentivo que impulse a obtener mejores objetivos.
- Tercera.** Del objetivo específico 3, se determinó la relación entre líder y calidad de atención de servicio del personal de salud, de manera positiva y significativa. Esto debido al interés que posee cada profesional por satisfacer aspiraciones individuales y organizacionales que le permitan una mejor atención al usuario.
- Cuarta.** En el objetivo específico 4, la comunicación asertiva influye significativamente con la calidad de servicio, esto se relaciona a que el profesional que aplique buena comunicación a los usuarios esto creara un ambiente saludable, dando de resultado un servicio en el cual la de calidad sea un punto primordial.
- Quinta.** En el objetivo específico 5, se relaciona la dimensión motivación y la variable calidad de servicio donde se comprobó que existe relación significativa esto debido a que un personal motivado es un profesional que brinda alegría, respeto, mejor trato al usuario, generando así un conjunto de factores que crearan un servicio de calidad.
- Sexto.** Finalmente, respecto al objetivo general, se concluye que la variable liderazgo se relaciona significativamente con la variable calidad de servicio, esto se comprobó respecto a la evaluación múltiple de las dimensiones de liderazgo respecto a la calidad ya que, por medio de una prueba inferencial de chi cuadrado los resultados fueron significativos.

VII.RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al Hospital Público de Huaraz, que los mecanismos y lineamientos estén ajustados a los valores institucionales, a efectos de generar un vínculo entre las partes de la organización, de modo que, se pueda enlazar con las metas proyectadas a corto, mediano o largo plazo.
- Segunda.** Es necesario que el nivel del liderazgo se incline por el eficiente y no por el deficiente, en tanto que, la percepción del usuario es importante para la calificación y estimación que posee el Hospital Público en el ámbito nacional.
- Tercera.** La calidad de servicio se podrá obtener si el trabajador o integrante del equipo se identifica con la organización, y no solo con un aspecto lucrativo, de lo contrario, cuando el aspecto económico no satisfaga sus necesidades decidirá desligarse de una directa responsabilidad con la organización.
- Cuarta.** El líder influye en la calidad de atención en la medida que desarrolle habilidades blandas y canales de comunicación que contribuyen a destacar la funcionalidad y prioridades de la organización, en caso de un hospital su principal enfoque está en el usuario, sin descuidar el hecho que quien realiza las labores es una persona que posee emociones, sentimientos, percibe cansancio y frustración cuando el trabajo no es valorado o, peor aún, despreciado.
- Quinta.** La comunicación asertiva es importante, el líder deberá dialogar con los integrantes del equipo para que sea afable, cálido y empático durante la prestación del servicio al usuario.
- Sexta.** La motivación deberá tener una dirección correcta que genere en el colaborador una confianza mutua con su compañero y sea percibida por el usuario, pudiendo aspirar un clima o ambiente adecuado entre las partes.

REFERENCIAS

- Atuncar, E. (2020). *Comunicación Asertiva Y Relaciones Interpersonales Entre Los Profesionales De Enfermería De La Unidad De Cuidados Intensivos Cardiovasculares Del Instituto Nacional De Salud Del Niño De San Borja 2017*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6490/atuncar_tej.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, W. (2020). *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de Gestión Educativa local de Coronel de Portillo, región Ucayali*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6597/alfaro_jwe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreda, S. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Computrock E.I.R.L. Chiclayo*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, T. (2018). *Liderazgo directivo y su relación con la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34068/becerra_mt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, S. (2022). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*.
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., Ayala, C. (2019). *Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú*. *Rev Cubana Salud Pública*, 45(2). <https://doi.org/https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Cisneros, J. (2022). *Nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88460/Cisneros_QJX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, E. (2022). *Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96675/Contreras_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Coaquira, C. (2018). *Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada*. [Tesis de maestría, Universidad Privada]. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=11&sid=a4b9834b-45c9-41ec-83fb->

Chávez, W. (2018). *El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19433/Chavez_BWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. https://doi.org/https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chujandama, H., Donayre, C., Huamani, D. y Rojas, C. (2020). *Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%C3%A9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chávez, W. (2018). *El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de los olivos, año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19433/Chavez_BWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, D. (2022). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal médico de un hospital público de Ancash, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103286/Diaz_VDV-SD.pdf?sequence=1
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- El Informe Belmont. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Escuela Europea de Excelencia. (28 de Agosto de 2015). Qué es el liderazgo. Aspectos más relevantes.
- Ferrer, D. (2023). *Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022*. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115597/Ferrer_TDDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goleman, D. (2005). Liderazgo que obtiene resultados por Daniel Goleman. *Harvard Business Review America Latina*. https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24671w/Caso2_LiderazgoResultados_S3-S4.pdf
- Hernández, T., Duana, D., Polo, S. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2). <https://doi.org/https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1341486>

- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf
- Hussain, M., Ahmed, U., Zafar, A., & Muhammad, F. (2020). Liderazgo y compromiso con la calidad del servicio en los hospitales de Pakistán: el papel contingente de la claridad de funciones. *Original Research*, 1(9), 1-14. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244020963642>
- Ledesma, E. (2022), *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100982/Ledesma_VEH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Maldonado, M. (2022). *Gestión de liderazgo y habilidades gerenciales de los líderes en los servicios de salud del hospital de Quevedo, Ecuador, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94349/Maldonado_AMX-SD.pdf?sequence=1
- MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA*. Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA. (2021). *Informe de Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos - HSR SERVQUAL. Primer semestre 2021*. Hospital Santa Rosa. <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-1.pdf>
- OMS. (2020). *Estadísticas Sanitarias Mundiales 2020. Monitoreando la salud para los ODS*. Organización Mundial de la Salud.

<https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1323988/retrieve>

Puertas E, Sotelo J, Ramos G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Rev Panam Salud Pública* (44). <https://doi.org/https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>

Pupo Guisado, B., Cruz Garrido, Y., & García, M. (2021). *Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000100033&script=sci_arttext

Plúa, M. (2019). *El liderazgo directivo y su influencia en la cultura organizacional de la escuela de educación básica "Enrique Gil Calderón", Guayaquil-Ecuador 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41701/PI%C3%BAa_MMP.pdf?sequence=1

Reátegui, J. (2021). *Gestión de los servicios de salud y calidad de atención en el Centro Oncológico Lamas, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66763/Re%c3%a1tegui_FJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, R. (2020). *Motivación Y Calidad De Servicio Percibida Por El Cliente Interno En Un Supermercado En La Ciudad De Lima*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7701/rojas_nra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Requena, M., & Serrano, G. (02 de Noviembre de 2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-persepción de empresas de capacitación de talento*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Restivo, V., Minutolo, G., Battaglini, A., Carli, A., Capraro, M., Gaeta, M., . . . Casuccio, A. (2022). Efectividad del liderazgo en entornos de atención médica: una revisión sistemática y un metanálisis de estudios transversales y de antes y después. *National Center for Biotechnology*

Information, 19(17), 165-177.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9518077/>

Ruiz Speare, J. O. (2017) *Liderazgo* <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/117658>

Sánchez, K. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80879/Sanchez_RKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sebastián, K. (2018). *Relación Entre Asertividad Y Calidad De Vida En Pacientes Con Enfermedad Renal Crónica En Tratamiento De Hemodiálisis En Una Clínica De Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3783/Relacion_SebastianRaymundo_Katty.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, Z. (2021). *El liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67508/Salazar_SCZR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Torres, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarrilo, A. (2018). *Efectos del liderazgo en la calidad del servicio que reciben los usuarios de la Microred Los Olivos-Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5480/TESIS_TARRILLO%20CORONEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
|---------------------|--|---|------------------------|--|---|
| Liderazgo | El liderazgo es el conjunto de habilidades que permite ejercer influencia en su equipo de trabajo, a través de una comunicación asertiva y una motivación buscando alcanzar los objetivos planteados en la organización.(Escuela Europea de Excelencia, 2015). | Se midió con las dimensiones influencia del líder, comunicación asertiva, motivación. | Influencia de líder | Interrelaciones Cualidades de conducta Empatía | Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionarios Escala: ordinal |
| | | | Comunicación asertiva | Efectiva Calidad Afable | |
| | | | Motivación | Estímulo Reconocimiento laboral | |
| Calidad de servicio | La calidad de servicio refleja el nivel de compromiso que presenta el trabajador con la organización el cual se evidencia a través de un adecuado servicio a los clientes (Requena & Serrano, 2007). | Se midió con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. | Fiabilidad | Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó | Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionarios Escala: ordinal |
| | | | Capacidad de Respuesta | Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. | |
| | | | Seguridad | Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. | |
| | | | Empatía | Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. | |
| | | | Tangibilidad | Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. | |

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO

Estimado(a). Dicho cuestionario se trata de un proyecto de investigación que tiene por finalidad obtener información

Dicho cuestionario es Anónimo. Por favor, responder con la verdad.

Cada uno cuenta con cinco posibles respuestas. Contestar las preguntas marcando con un aspa "X".

1: Muy en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Muy de acuerdo

| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cree usted que la interrelación es beneficioso para ser un buen líder? | | | | | |
| 2. ¿Está de acuerdo que las diferentes cualidades de conducta son favorables para ser un buen líder? | | | | | |
| 3. ¿Cree usted que los altos funcionarios poseen una adecuada cualidad de conducta? | | | | | |
| 4. ¿Considera usted que la empatía es un pilar importante para ser un buen líder? | | | | | |
| 5. ¿Considera usted que la comunicación asertiva es efectiva entre el personal de salud? | | | | | |
| 6. ¿Está de acuerdo con la calidad de comunicación asertiva que brinda el hospital? | | | | | |
| 7. ¿Cree usted que la comunicación en el ambiente laboral es de calidad? | | | | | |
| 8. ¿Cree usted que la comunicación es afable en el hospital? | | | | | |
| 9. ¿Está de acuerdo con la motivación mediante estímulos? | | | | | |
| 10. ¿Está de acuerdo que el reconocimiento laboral es una motivación para el personal de salud del hospital? | | | | | |

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LIDERAZGO

| | |
|--------------------|--|
| NOMBRE | Cuestionario de Liderazgo |
| AUTOR | Chávez Blas, Wendy |
| AÑO | 2018 |
| OBJETIVO | Evaluar el liderazgo |
| APLICACIÓN | Individual o grupal |
| DURACIÓN | 10 minutos |
| ÍTEMS | 20 |
| DIMENSIONES | Influencia del líder, comunicación asertiva y motivación |

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

PERCEPCIONES

En esta segunda parte, califique las percepciones, las cuales se refieren a la calidad de atención que espera recibir en el servicio ambulatorio. Utilice una escala numérica del 1 al 7, considere la calificación 1 como totalmente en desacuerdo y a la calificación 7 como totalmente de acuerdo.

| Calificación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Significado | Totalmente de desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Usted, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención en consulta externa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | La consulta se realizó en el horario programado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | La historia clínica se encontró disponible en el consultorio para la atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Cree usted que la atención en la caja o en el módulo de admisión del seguro es rápida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | La atención para tomarse exámenes radiográficos es rápida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | La atención en farmacia de consulta externa es rápida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Durante su atención en el consultorio se respeta la privacidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Usted le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Usted que atendió inspira confianza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Usted escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Usted atendió mostró interés en solucionar el problema de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Usted explicó a los familiares, en palabras fáciles de entender, el problema de salud o resultado de la atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Usted le explicó a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Usted explicó a los familiares, en palabras fáciles de entender, los procedimientos o análisis que le realizarán. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | La señalización de la consulta externa (letreros, carteles y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

| | |
|--------------------|--|
| NOMBRE | Cuestionario de Calidad de Servicio |
| AUTOR Y AÑO | Ministerio de Salud (2012) |
| ADAPTACIÓN | Rosario Lecca, Christian (2023) al Usuario, respecto a las percepciones de la calidad del servicio |
| OBJETIVO | Evaluar las percepciones para medir la calidad de servicio |
| APLICACIÓN | Individual o grupal |
| DURACIÓN | 20 minutos |
| ÍTEMS | 22 (expectativas) y 22 (percepciones) |
| DIMENSIONES | Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. |

Anexo 3: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Carta de presentación

Mg. Méndez Valerio, Estefa Victoria

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

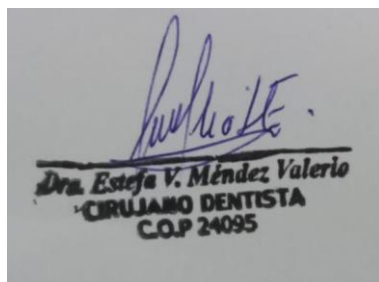
El título del Proyecto de investigación es: Liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023 y siendo imprescindible contar con la evaluación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



The image shows a handwritten signature in blue ink over a grey rectangular stamp. The stamp contains the following text: 'Dra. Estefa V. Méndez Valerio', 'CIRUJANO DENTISTA', and 'C.O.P 24095'.

Firma y sello

DNI: 32961160

Carta de presentación

Mg. Colonia Quiros, Ruth Karla

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

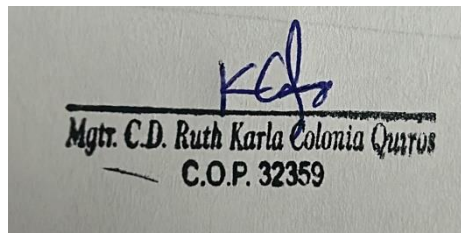
El título del Proyecto de investigación es: Liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023 y siendo imprescindible contar con la evaluación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Mgtr. C.D. Ruth Karla Colonia Quiros
C.O.P. 32359

Firma Y SELLO

DNI: 71746646

Carta de presentación

Mg. Gonzales Moncada, Ysabel Cristina

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

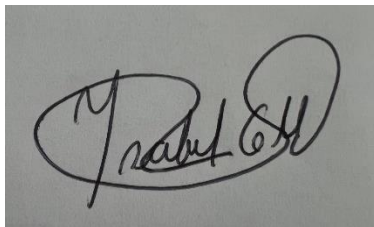
El título del Proyecto de investigación es: Liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023 y siendo imprescindible contar con la evaluación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

DNI: 71046246

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del Cuestionario de Liderazgo Estadístico del Alfa de Crombach sobre liderazgo

| Alfa de Crombach | Nº de preguntas |
|-------------------------|------------------------|
| ,888 | 10 |

Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Servicio Estadístico del Alfa de Crombach sobre Calidad de Servicio

Para Expectativas

| Alfa de Crombach | Nº de preguntas |
|-------------------------|------------------------|
| ,967 | 22 |

Para Percepciones

| Alfa de Crombach | Nº de preguntas |
|-------------------------|------------------------|
| ,923 | 22 |

Anexo 5: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Nuevo Chimbote, 01 de Junio del 2023

Señor(a):

Mc. Maritza Roxana Benites Villaorduña
DIRECTORA EJECUTIVA - HOSPITAL V.R.G.
Av. Luzuriaga S/N HUARAZ

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). Cristhian Graig Rosario Lecca, identificado con DNI N° 70209060 y con código de matrícula 7002752110, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Liderazgo y calidad de servicio en el personal de salud de un hospital público de Huaraz, 2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución de su jurisdicción de que puedan aplicar encuesta a los pacientes del puesto de salud, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Anexo 6: Respuestas sobre Liderazgo

| LIDERAZGO | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|-------------|----|----|----|-------------|----|----|----|-------------|-----|-----------|----|----|-----------|
| ENCUESTADO | DIMENSIÓN 1 | | | | DIMENSIÓN 2 | | | | DIMENSIÓN 3 | | SUMATORIA | | | LIDERAZGO |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | D1 | D2 | D3 | |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 | 10 | 4 | 32 |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 15 | 14 | 9 | 38 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 16 | 15 | 8 | 39 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | 12 | 6 | 31 |
| 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 2 | 12 |
| 6 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 9 | 5 | 24 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 13 | 6 | 36 |
| 8 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 11 | 13 | 8 | 32 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 16 | 11 | 7 | 34 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 | 17 | 8 | 42 |
| 11 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 14 | 15 | 8 | 37 |
| 12 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 11 | 7 | 2 | 20 |
| 13 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 12 | 14 | 6 | 32 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 16 | 16 | 7 | 39 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 16 | 15 | 8 | 39 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| 17 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 15 | 11 | 5 | 31 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 14 | 8 | 37 |
| 19 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 15 | 18 | 10 | 43 |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 6 | 3 | 15 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 13 |
| 22 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 16 | 6 | 36 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 11 | 7 | 32 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| 25 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 12 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 12 | 10 | 8 | 30 |
| 27 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 14 | 8 | 37 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 14 | 16 | 8 | 38 |
| 29 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 17 | 15 | 10 | 42 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 12 | 14 | 10 | 36 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 12 | 18 | 7 | 37 |
| 32 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 16 | 7 | 38 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 14 | 16 | 9 | 39 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 15 | 9 | 43 |
| 35 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 7 | 9 | 5 | 21 |
| 36 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 11 | 5 | 30 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 18 | 15 | 10 | 43 |
| 38 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 12 | 11 | 6 | 29 |
| 39 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 16 | 12 | 7 | 35 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 16 | 7 | 41 |
| 41 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 10 | 14 | 5 | 29 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 13 | 16 | 7 | 36 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 15 | 12 | 5 | 32 |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 14 | 8 | 37 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 15 | 13 | 9 | 37 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 12 | 6 | 31 |
| 47 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 11 |
| 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 15 | 8 | 35 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 16 | 10 | 41 |
| 50 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 | 13 | 8 | 36 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 14 | 16 | 6 | 36 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 14 | 14 | 8 | 36 |
| 53 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 17 | 19 | 6 | 42 |
| 54 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 16 | 8 | 36 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 13 | 15 | 8 | 36 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 10 | 8 | 33 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 14 | 16 | 7 | 37 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 15 | 12 | 7 | 34 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 8 | 16 | 7 | 31 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 14 | 6 | 37 |
| 61 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 11 | 11 | 7 | 29 |
| 62 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 13 | 14 | 6 | 33 |
| 63 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 16 | 14 | 8 | 38 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 18 | 15 | 9 | 42 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 12 | 13 | 8 | 33 |
| 66 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 14 | 16 | 10 | 40 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 15 | 8 | 4 | 27 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 16 | 8 | 42 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 12 | 8 | 37 |
| 70 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 16 | 20 | 8 | 44 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 15 | 17 | 8 | 40 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 12 | 9 | 7 | 28 |
| 73 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 8 | 6 | 23 |
| 74 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 16 | 20 | 8 | 44 |
| 75 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 12 | 13 | 9 | 34 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 12 | 16 | 8 | 36 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 14 | 16 | 7 | 37 |
| 78 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 | 12 | 8 | 33 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 12 | 8 | 37 |
| 80 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 10 |

Anexo 7: Respuestas sobre Calidad de servicio

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 7 | 4 | 7 | 4 | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 7 | 4 | 7 | 4 | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 7 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 6 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 7 | 7 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 5 | 7 | 7 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 7 | 1 | 7 | 7 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 7 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 7 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 6 | 2 | 2 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <u>4</u> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 7 | 3 | 5 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 7 | 5 | 3 | 5 | 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 7 | 7 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <u>4</u> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 7 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 5 | 5 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 7 | 4 | 7 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 | 7 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 7 | 7 | 7 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |

Anexo 8: Escala de valoración

Escala de la variable liderazgo

| D1 | CATEG | CODIF |
|---------|------------|-------|
| (1-7) | Deficiente | 1 |
| (8-14) | Regular | 2 |
| (15-20) | Eficiente | 3 |

| D2 | CATEG | CODIF |
|---------|------------|-------|
| (1-7) | Deficiente | 1 |
| (8-14) | Regular | 2 |
| (15-20) | Eficiente | 3 |

| D3 | CATEG | CODIF |
|--------|------------|-------|
| (1-3) | Deficiente | 1 |
| (4-7) | Regular | 2 |
| (8-10) | Eficiente | 3 |

| V1 | CATEG | CODIF |
|---------|------------|-------|
| (1-17) | Deficiente | 1 |
| (18-34) | Regular | 2 |
| (35-50) | Eficiente | 3 |

Escala de la variable calidad de servicio

| V2 | Rango | Codif |
|--------------|----------|-------|
| No aceptable | (1-36) | 1 |
| Aceptable | (37-73) | 2 |
| Bueno | (74-110) | 3 |