



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Liderazgo y calidad de servicio al usuario del área de emergencia
en un Hospital de Bagua, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Tapia Diaz, Jose Ramiro (orcid.org/0000-0001-5454-1700)

ASESOR:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

CO-ASESOR:

Mg. Gamarra Chávez, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA — PERÚ

2023

Dedicatoria

*A Dios, por darme vida, salud y sabiduría a lo
largo de la maestría*

*A mis queridos padres, ya que sin ellos no
hubiera logrado una meta más en mi vida
profesional, por estar a mi lado por su apoyo
moral para seguir adelante en mis propósitos.*

*A mi amada esposa e hijos por sus sacrificios y
esfuerzos, por incentivarme a seguir
progresando y creer en mis capacidades para
lograr la tan anhelada maestría, brindándome
su comprensión, cariño y amor.*

.

El autor.

Agradecimiento

A Dios, por protegerme durante todo nuestro camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades, por guiarme con sabiduría para poder llegar a la culminación del presente trabajo.

A nuestro estimado asesor, por su incondicional ayuda y aportes, durante el desarrollo y culminación de la presente investigación.

A nuestro Jurado por los aportes y sugerencias que han permitido mejorar el presente estudio.

El autor.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Población	11
Tabla 2 Validez	14
Tabla 3 Prueba de confiabilidad para variable Liderazgo	15
Tabla 4 Prueba de confiabilidad para la variable calidad de servicio	15
Tabla 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Liderazgo	19
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de variable Calidad de servicio	19
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable liderazgo por dimensiones	20
Tabla 8 Distribución de frecuencias de Calidad de servicio por dimensiones	22
Tabla 9 Pruebas de normalidad	22
Tabla 10 Ajuste de modelo de la hipótesis general	23
Tabla 11 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	25
Tabla 12 Ajuste de modelo de la hipótesis específica el liderazgo en la seguridad	25
Tabla 13 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica el liderazgo en la seguridad	26
Tabla 14 Ajuste de hipótesis específica del liderazgo en la capacidad de respuesta	28
Tabla 15 R cuadrado hipótesis específica del liderazgo en capacidad de respuesta	29
Tabla 16 Ajuste de modelo de la hipótesis específica del liderazgo en la fiabilidad	30
Tabla 17 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica del liderazgo en la fiabilidad	30
Tabla 18 Ajuste de modelo de la hipótesis específica del liderazgo en la empatía	32
Tabla 19 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica del liderazgo en la empatía	32
Tabla 20 Ajuste de la hipótesis específica del liderazgo en los elementos tangibles	34
Tabla 21 R cuadrado hipótesis específica del liderazgo en los elementos tangibles	35

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar si es que el liderazgo tiene influencia en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022. El nivel de investigación fue explicativa, correlacional causal, con un diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo. Aplicando un cuestionario a 19 colaboradores y otro cuestionario a 205 usuarios, los resultados señalan que el 89.5% considera que el liderazgo está en un nivel regular. Mientras tanto, el área de emergencia en un Hospital de Bagua, regularmente desarrolla un Liderazgo Transformacional y Transaccional. Se concluye que Según el parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que su modelo presenta que el 63.4%, si existe influencia positiva del liderazgo en la calidad de servicio a un nivel de ,634. Asimismo, el 80,5% manifiesta que la calidad de servicio es regular. Por lo tanto, el área de emergencia en un Hospital de Bagua, regularmente tiene seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles.

Palabras clave: Liderazgo, calidad de servicio, seguridad y empatía

Abstract

The general objective of the research was to determine if leadership has an influence on the quality of service to the user of the emergency area in a Bagua Hospital, 2022. The level of investigation was explanatory, correlational causal, with a non-experimental design, cross-section, quantitative approach. Applying a questionnaire to 19 collaborators and 228 users, the results indicate that 89.5% consider that it is regular. Therefore, the emergency area in a Bagua Hospital regularly develops Transformational and Transactional Leadership. It is concluded according to the parameter Pseudo R square Nagelkerke indicates that your model has that he 63.4%, there is a positive influence of leadership on the quality of service at a level of .634. Lekewise, the 80.5% state that the quality of service is regular. Therefore, the emergency area in a Bagua Hospital regularly has security, responsiveness, reliability, empathy and tangible elements.

Keywords: Leadership, quality of service, security and empathy

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el liderazgo en servicios de salud es una percepción que vincula la competencia para la optimización de la prestación del servicio ideal, se observa que los sistemas de salud pública existen problemas en la gestión del líder con el personal médico, enfermeras, técnicos, en comunicación, un deficiente trato al usuario en la atención hospitalaria, creando un entorno hostil en el trato de empatía con el paciente que asiste al área de emergencia. Es por ello, que el líder debe asumir retos, en los que debe de actualizar, motivar, revolucionar constantemente sus hábitos gerenciales y de liderazgo. Puesto que requieren de una verdadera gestión de liderazgo transformacional y donde se tiene que cumplir con mucha responsabilidad para dirigir adecuadamente el lograr de objetivos y metas de la institución.

Organización Mundial de la Salud (OMS), expresa deficiencias en la selección de personas calificados para desempeñar el cargo, carencia de personal calificado y otros problemas prevalentes hoy en día en países en desarrollo, afectando la seguridad y calidad de atención del paciente. (Quispe, 2015) Por ello, el liderazgo transformacional en los últimos años se ha integrado dentro de la estructura empresarial y estructura estatal, lo cual alienta, inspira y motiva a realizar cambios relevantes en la organización de la empresa y las personas que forman parte de ella, sin imponer el criterio del líder, realizando cambios que influyan de manera positiva en las organizaciones que puedan llevar al éxito.

En cuanto a la calidad de servicio es primordial que los hospitales, contribuyan en forma conjunta a que los pacientes muestran agrado, se sientan seguros, protegidos, Sin embargo, revelan serias deficiencias en su infraestructura, equipamiento, tecnología, muebles y enseres, así mismo sus niveles de comunicación y empatía son ineficientes. Estos indicadores originan que los pacientes perciban una pésima calidad de servicio.

Según Ferreira (2016) menciona la ausencia del líder en el desarrollo empresarial, evidenciando la negativa de un líder transformacional y optando por un líder rígido en diversas entidades de salud.

En el plano nacional (Alva, 2016) el desarrollo del liderazgo transformacional produce un efecto tangible gerencial del sistema de salud, evidenciándose en la

calidad de los servicios que brinda los diferentes establecimientos, las buenas prácticas gerenciales y el desarrollo institucional, esto se puede traducir en el impacto positivo que tiene en los usuarios.

La motivación que ejerce un líder dentro del equipo de trabajo puede influenciar positivamente en la forma de servicio que se ofrece, además permite conocer las fortalezas y falencias que se presentan durante el proceso, esto fortalece a los trabajadores evidenciando un mejor desempeño dentro del ámbito laboral. El líder tiene la capacidad de dirigir, intervenir y mantener un ambiente afectivo con todos sus trabajadores, (Chiavenato, 2004).

En el plano local, el Hospital en estudio, pertenece a la red de Amazonas, es un nosocomio con más 20 años de funcionamiento, cuenta con una población de 14,174 adscritos, cuenta con 8 jefes (director, administrador, jefe de recursos humanos, coordinador de enfermería, jefe médico quirúrgico, jefe de ayuda al diagnóstico y jefe de unidad de planificación), donde el promedio de atenciones de pacientes en el servicio de emergencia es de 578 al mes, incluyendo a trabajadores asistenciales y lo cual año a año va creciendo y/o aumentando las atenciones en emergencia, según informaciones de estándares de calidad del hospital mencionado, en particular que está relacionado en forma directa con la atención del usuario.

Dentro de la problemática donde aqueja al centro hospitalario, en primer lugar, un deficiente liderazgo por parte de los directivos, además de ser un hospital referencial, el área de emergencia se convierte en la primera y/o inicio del contacto con el paciente, se ha llegado a demostrar en aumento en el libro de reclamaciones, donde se ha encontrado malestar, descontentos por la prestación brindado con la totalidad de calidad, esto se relaciona a diversos factores como, inadecuada infraestructura, inadecuado trato, falta de recursos humanos, cantidad de pacientes que atiende día a día, estrés laboral, falta de especialistas y capacidad resolutiva. El área de emergencia no es ajena a esta realidad con falencias organizacionales, gerenciales, pues ser una zona crítica en recibir pacientes que requieren una rápida atención con el uso de soporte biomédico, asistencial y logístico, por lo que no permite brindar una calidad de atención adecuada.

En la justificación Ñaupas, et.al (2013) indica que todo trabajo tiene justificación en tres aspectos, el teórico, el metodológico y el social. En lo teórico la tesis contiene teorías, conceptos y definiciones, que podrán servir para que la personas puedan consultar y conocer a profundidad las variables desde un punto de vista académico. También servirá como antecedente para los investigadores que deseen referenciarla como un trabajo previo. Asimismo, metodológicamente se diseñarán instrumentos de medición los cuales serán validados y contruidos con bases teóricas científicas. Estos instrumentos podrán ser aplicados en otras realidades empresariales para ver el comportamiento de las variables. Finalmente, en lo social se beneficiará a los colaboradores del hospital, pues se podrán aplicar estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio y laborar en mejores condiciones de calidad, garantizando ser más productivos y eficientes. También se favorecerán a los usuarios que en este caso son los pacientes, pues sus niveles de calidad de servicio serán los mejores que reciban nuestros asegurados.

En ello, es transcendental que la persona que asuma una gerencia de un centro de salud tome conciencia de la responsabilidad que tiene al estar al frente a su institución y que los colaboradores sientan que es un verdadero líder comprometido, que estimula al trabajo en equipo, con un entorno competitivo y cambiante, que sea equitativo, justo en sus quehacer ya que en el servicio de emergencia del hospital se observan jefes que no valoran de manera justa el talento humano, por otro lado nuestros asegurados manifiestan disconformidad con la calidad del servicio, no hay equidad y esto conlleva a tener elementos auténticos que inciden sobre la calidad de servicio. El problema general de la investigación será ¿De qué manera el liderazgo influye en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua?

Los problemas específicos serán: (a) 1. ¿De qué manera el liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022?; 2. ¿De qué manera el liderazgo influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022?; 3. ¿De qué manera el liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022?; 4. ¿De qué manera el liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital público de Bagua, 2022?; 5. ¿De

qué manera el liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital público de Bagua, 2022.

El objetivo general de la investigación trazado será: Determinar si es que el liderazgo tiene influencia en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022. Los objetivos específicos serán: 1. Determinar si el liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; 2. Determinar si el liderazgo influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; 3. Determinar si el liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; 4. Determinar si el liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; 5. Determinar si el liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Entre las hipótesis planteadas en la investigación tenemos el supuesto general, La hipótesis es: H1: El liderazgo influye en forma activa y objetivamente en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022. Luego hemos planteado las hipótesis específicas tomando en cuenta 1. El liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; 2. El liderazgo influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua,2022; 3. El liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022;4. El liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; 5. El liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua,2022.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico está compuesto por trabajos previos que sirven para analizar los resultados obtenidos con las investigaciones de otros autores, además contiene bases teóricas que afirman los instrumentos.

Díaz (2021) ejecutó su investigación en México, con el objetivo de explorar las conductas de liderazgo donde determino si influye el liderazgo con la satisfacción de atención. El método fue cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, con una muestra de 82, se aplicó cuestionario. donde determino si influye el liderazgo con la satisfacción de atención. Sus resultados arrojaron según Nagelkerke que un 78.4 % de influencia, por lo que concluyo que si influye el liderazgo sobre la satisfacción de atención al usuario.

Celaya (2021) en Cuba, busco diseñar una metodología para determinar la relación sobre la calidad del servicio y liderazgo. El método fue no experimental. Los resultados muestran que la calidad en el servicio favorece a fortalecer el liderazgo, Según el modelo probabilístico de Nagelkerke obtuvo que un 70.3% de resultado. pues los clientes indican que la compañía cuenta con elementos tangibles modernos. Se concluye que es posible elaborar el diseño de calidad de los servicios enfocada en el liderazgo.

Por su parte, Bósquez (2020) en Guayaquil, donde indagó sobre la relación entre liderazgo y seguridad. El método fue básico, con alcance explicativo, diseño con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño de forma no experimental, con una muestra de 35, empelándose una encuesta. Los resultados muestran Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se obtiene un nivel 87.4% de variabilidad. Se concluye que existe relación entre el liderazgo y la dimensión de seguridad.

De esta manera, Rodríguez (2017) en Chile tiene el propósito de examinar la conexión entre el liderazgo transformacional y seguridad. El método es transeccional con una muestra es de 38 puntos muéstrales. Los resultados mostraron una correlación entre el liderazgo transformacional y seguridad. Se concluyó que el liderazgo se asoció con buenas condiciones de trabajo en seguridad.

Por su parte Sánchez (2017) en Santiago de Cuba, tuvo como objetivo caracterizar la motivación y liderazgo. El enfoque fue transversal, con una muestra

de 112. Se aplicó la observación. Los resultados mostraron que el 83,3% de los jefes no tienen actitud de líder. Llegaron a la conclusión que la motivación por afiliación es la más frecuente.

En el ámbito nacional, Quijano (2021), en el Hospital de Huacho tuvieron como finalidad ver la coherencia entre los estilos de liderazgo y la fiabilidad, el método fue inductivo, con una muestra de 267 usuarios, aplicándose una encuesta. Los resultados muestran que el 73.8% de trabajadores tienen un estilo de liderazgo promedio. En conclusión, el estilo de liderazgo y la fiabilidad tienen una correlación promedio.

Por su parte, Bahamonde (2021) en Lima, tuvo como finalidad determinar la influencia de las formas de liderazgo en un ambiente organizacional, el método fue cuantitativo. Su población fue 82. Se aplicó dos instrumentos. Los resultados obtenidos demuestran que existe influencia entre el estilo de liderazgo y clima organizacional. Se concluye que el estilo de liderazgo guarda estrecha asociación con el clima laboral.

Por su parte Silva (2020) en Cusco, la finalidad fue analizar el nivel de calidad de servicio. El método fue descriptivo, con una población de 132, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos demostraron que la gestión de la calidad fue de un 68,9% satisfactoria, Se concluye que la gestión de la calidad favorece el incremento de las actividades y la satisfacción del personal.

Se encontró, Anahua, (2018), en Arequipa ejecuto un estudio con la finalidad de establecer el vínculo entre liderazgo y calidad de servicio. El método fue cuantitativo, aplicando un cuestionario a 76. Los resultados muestran que existe afinidad entre las variables. Se finiquita que el liderazgo docente es mayormente de tipo transaccional.

Finalmente, Ticse, (2018). En la Provincia de Satipo, propuso como objetivo determinar si existe correlación entre las variables liderazgo personal y liderazgo interpersonal, el diseño correlacional, se tomó como población a 16 trabajadores profesionales, los resultados fue que el liderazgo personal se relaciona significativamente con el liderazgo interpersonal. Se concluye que es preciso dar condiciones laborales adecuadas a los colaboradores y que estas tareas sean ejercidas bajo un liderazgo efectivo.

A continuación, un modelo teórico para el análisis de las variables del liderazgo, que se refiere a la capacidad de un líder para conducir a sus compañeros a la reflexión moral y a la vida coherente, menciona una meta que puede apoyar a sus compañeros a alcanzarla, sin embargo, deben tener un alto comportamiento moral para lograrlo. para enfrentar los diferentes desafíos de la vida diaria, para lo cual se deben establecer valores firmes (Fischman, 2015).

El liderazgo es poseer ese don de influir, convencer e inducir a otros para lograr objetivos similares (Duro, 2006). Además, alcanzamos pensar en el liderazgo como una situación que pone a una persona en un lugar superior a un conjunto de personas, esa persona debe tener altos atributos personales, procurando que el equipo que lidera marque el estándar de excelencia, conforme a su función (Chiavenato, 2009).

En las Teorías de Liderazgo salieron por el siglo XX nuevos enfoques que pretendían que las organizaciones trabajen el tema del talento humano en encontrar colaboradores con actitudes, habilidades para el trabajo asignado y pensaban que el liderazgo contagiaba a las demás personas con la conducta asertiva, efectiva y eficaz en bien personal y de la empresa. (Alotaibi, 2015).

En cuanto a los estilos de Liderazgo, está en función a su experiencia, circunstancias y problemas que enfrente el líder, en ese sentido, Chiavetano, manifiesta que, es estilo único y peculiar y que se manifiesta en diversos contextos organizacionales a partir de objetivos específicos de la empresa y que estos estilos se desarrollan en actos que observan los pares , el equipo, por otro lado existe estilos de diferentes tipos de liderazgo que se encuentra en la literatura como: Liderazgo autocrático, democrático, asimismo Laissez-faire menciona al Liderazgo transformacional y transaccional.

En tanto en la presente investigación se abordará y centrará en liderazgo transformacional y transaccional por considerarlo es de mayor impacto en las organizaciones puesto que sus resultados son satisfactorios de crecimiento organizacional y personal. (Ross, 2016)

La dimensión denominada liderazgo transformacional (Lew, 2014), es una proposición que estimula a los miembros de una organización a lograr metas y objetivos, además está considerada una de las teorías de liderazgo más utilizadas

en el mundo, y es la clave para la teoría. ¿Los líderes transformacionales motivan a las personas a proceder más allá de las expectativas?

Autores como Bass y Avolio, determinan a este liderazgo como el proceso que estimula a que los trabajadores tomen conciencia del trabajo productivo, que asuman la misión y visión de la organización, que aprendan a separar los temas personales y se centren en el crecimiento de la organización. Asimismo, Leithwood, Mascall y Strauss, manifiestan que el liderazgo transformacional, se basa en el poder de motivar a las personas, en impulsar, guiar, orientar, exigirles a que se comprometan en el trabajo para que produzcan cambios significativos en bien del equipo y de la organización (Guerrero, 2017) Por ello, el líder transformacional ayuda a ver más allá de los intereses personales hacia los organizacionales que influyan en los colaboradores de modo que adquieran madurez motivacional en la empresa (Alotaibi, 2015)

En la variable liderazgo, se abordará las dimensiones del liderazgo transformacional, transaccional cuyos resultados fueron 57.7% de las veces consistentes con indicadores de carisma e influencia idealizados, motivación inspiradora, estimulación intelectual y atención personal. (Ayuso, 2017). En tanto, las dimensiones de calidad de servicio igualmente resultan con un resultado de 60.1% que se ubican en regular los resultados descriptivos con indicadores como capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad, y elementos tangibles.

En referencia a la segunda variable la calidad del servicio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), son: Seguridad: en donde se debe brindar confianza y cortesía al usuario, mediante una atención confiable y con cortesía. En la dimensión Capacidad de Respuesta, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se hace énfasis en la puntualidad, rapidez y ayuda que ofrecen los colaboradores hacia un cliente en específico. La puntualidad es un valor importante pues los clientes desean ser atendidos en los horarios fijados, asimismo la rapidez para solucionar consultas o preguntas y ayudar ante alguna inquietud.

Modelo SERVQUAL: Este modelo fue desarrollado por investigadores como Parasuraman, Berry y Zeithalm, precisan un modelo basado en la teoría de brechas, al principio el modelo contaba con tres dimensiones, después de expandir la investigación, los conjuntos de cinco vías se instauró para medir la calidad del servicio; como: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos

tangibles. Este modelo muestra 22 preguntas para medir las expectativas y servicios del cliente, proporcionados. (Azmi et ál 2017).

En la otra dimensión, se tiene a la fiabilidad, en donde para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) indican que se debe cumplir con lo que se promete, así como dar solución algún problema que tenga el cliente y prestar un servicio sin errores. Así mismo en empatía, se debe mostrar interés y comprensión hacia el usuario. Finalmente, en elementos tangibles, en esta dimensión se debe contar con equipos e instalaciones físicas modernas.

Confidencialidad: el modelo Servqual identifica el conocimiento y los intereses de los empleados combinados con la capacidad de generar confianza en el cliente. (Bustamante et al., 2019).

Capacidad de respuesta Este aspecto describe la capacidad de una organización para responder rápidamente a las solicitudes de las personas, considerando el tiempo para iniciar solicitudes y respuestas (Polo, 2015).

La calidad de los servicios de salud se define como la prestación de servicios accesibles y de atención equitativa, utilizando los recursos disponibles, con un nivel óptimo de profesionalismo, conducentes al cumplimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. (Ribeiro et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación es de tipo básica, donde nos permitió un conocimiento completo de los hechos o relaciones entre ambas variables en estudio, (Concytec, 2020). Donde sirvió como base teórica con su respectivo fundamento científico para las futuras investigaciones, así mismo, se describirán trabajos previos y antecedentes en razón a las variables (Ramos, 2022).

Se trata de un enfoque cuantitativo de los procesos sistemáticos de medida de los distintos fenómenos del universo objeto de estudio, en el que se utilizaron métodos rigurosos para recoger, analizar y procesar todos los datos obtenidos, (Sánchez, 2019).

La investigación en estudio tuvo un nivel explicativo, donde se reveló los motivos por las cuales sucede un fenómeno, y las circunstancias por las que se manifiesta, así como la relación que existe entre dos o más variables (Mejía, 2020). El diseño ha sido no experimental, pues las variables no fueron estimuladas, solo se describieron. Por otro lado, tuvo un corte transversal, pues los instrumentos de medición solo se entregan en una fecha acordada una sola vez. (Maleta, 2009).

3.2 Variables y operacionalización

Liderazgo variable independiente: Se sostiene que el liderazgo es una postura que coloca a una persona en condición de superioridad frente a un grupo de personas, esta persona debe contar con muy buenas cualidades personales consiguiendo que el equipo que dirija marque el modelo de excelencia en el cumplimiento de sus funciones Duro (2006).

Definición operacional, para un mejor estudio la variable 1, se dividió en dos dimensiones: liderazgo transformacional y liderazgo transaccional.

Indicadores, dentro de la primera variable se consideró los siguientes: carisma, inspiración, estimulación intelectual, consideración personal, recompensa contingente, administración por excepción (activa y pasiva) y libertad.

Con su escala de medición ordinal: nunca, pocas veces, casi siempre y siempre.

Calidad de servicio variable dependiente: se define a calidad de servicio a los componentes que distinguen a una empresa de otra. Mientras más particularidades se tenga mayor será la calidad (Vargas y Aldana, 2017).

Definición operacional, para un mejor estudio la variable 2, se dividió en cinco dimensiones: seguridad, capacidad respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles.

Indicadores, dentro de la segunda variable se consideró los siguientes: confianza, cortesía, puntualidad, rápido, ayuda, promesa, solución, errores, intereses, comprensión, equipos e instalaciones físicas.

Con su escala de medición ordinal: siempre, casi siempre, indiferente, casi nunca y nunca.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población representa un conjunto de eventos, acontecimientos, personas, cosas o acciones que comparten algunas características observables en un momento y lugar peculiar donde se desarrollará el estudio, (Moreno, 2021). Donde en la presente investigación contó con una población de 578.

Criterios de inclusión: Fueron considerados trabajadores del servicio de emergencia y pacientes que acuden a prestar atención por servicio de emergencia y que aceptaron de forma voluntaria participar en dicho estudio

Criterios de exclusión: no fueron considerados dentro del estudio al personal que no pertenece al servicio del nosocomio.

Tabla 1
Población

Tipo de trabajador	N° de trabajador
Trabajadores	20
Pacientes	558
Total	578

3.3.2 Muestra: La muestra son los elementos con características similares de conducta que se desean analizar. Son una fracción representativa de la población. En este caso se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra pues la población es representativa (Ander, 2005). La muestra en estudio está conformada por 247 entre trabajadores del servicio de emergencia y usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital de estudio.

Se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * p * q}{\left[\frac{ME^2}{NC^2} (N - 1) \right] + p * q}$$

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{20 * 0.5}{\left[\frac{0.05^2}{1.96^2} (20 - 1) \right] + 0.5}$$

$$n = 19 \text{ (muestra de trabajadores)}$$

$$n = \frac{558 * 0.5}{\left[\frac{0.05^2}{1.96^2} (558 - 1) \right] + 0.5}$$

$$n = 228 \text{ (muestra de usuarios)}$$

3.3.3. Muestreo: Este muestreo fue probabilístico simple con aplicación de la fórmula de poblaciones finitas, esto debido a la alcanzabilidad de las personas de formar parte de la muestra y de ser parte de ella. Según Otzen & Manterola (2017).

3.3.4 Unidad de análisis: En esta estructura fueron analizados los colaboradores del Hospital en estudio de Bagua, tanto al personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital y pacientes que acuden al área y/o servicio de emergencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La encuesta, es un procedimiento que se aplica cuando las poblaciones son relativamente representativas. La encuesta permite recabar datos mediante el cuestionario, el cual fue trazado, sin alterar el entorno ni el fenómeno. (Sánchez, 2002). En dicho estudio se aplicó la encuesta a 19 trabajadores y 228 usuarios del servicio de emergencia, haciendo un total de 247 encuestados.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario, es un grupo de preguntas que se pueden elaborar en forma de interrogantes o afirmaciones. Se aplica cuando son muestras muy representativas. Actualmente se pueden aplicar de forma virtual mediante formularios electrónicos. En esta ocasión se diseñó un cuestionario en base a escala de Likert con 30 afirmaciones elaboradas en base a la operacionalización de las variables dependientes e independientes y con sustento teórico y validada por expertos y estadísticamente (Chin, 2008).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario sobre la variable independiente: liderazgo

Autor: Cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ), el autor es Bass y Avolio (2006), adaptado por Barra (2017)

Dimensiones: Liderazgo Transformacional y liderazgo transaccional.

Baremos: poco adecuado 19 – 37, regularmente adecuado 38 -56, adecuada 57 - 76

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: cuestionario sobre la variable dependiente: calidad de servicio

Autor: Cuestionario de Calidad del servicio SERVPEF, adaptado del SERVQUAL (Cronin & Taylor, 1994),

Dimensiones: la seguridad, la capacidad respuesta, la fiabilidad, la empatía y elementos tangibles.

Baremos: inadecuado 22 – 51, regular 52 -80, adecuado 81 – 110

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

Para la validez de los instrumentos se recurrió a expertos, los cuales fueron conocedores de las variables, (Pérez, 2012). Los peritos son profesionales con nivel de maestros que comprobaron si las preguntas han sido elaboradas de forma pertinente.

Tabla 2

Validez

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
	Culquimbos				
1	Gómez	Maestro	si	si	si
	Consuelo				
	Mundaca				
2	Araujo	Maestro	si	si	si
	Jaime				
	Culquimbos				
3	Gómez	Maestro	si	si	si
	María				

Nota. Elaboración propia, teniendo como base las fichas de los expertos

Confiabilidad

Se hizo mediante la aplicación de pruebas estadísticas como la del alfa de Cronbach. Esta prueba se realizó a una muestra piloto para ver la fiabilidad de las preguntas y el grado de entendimiento de la muestra. Si los niveles oscilan entre

0,70 y 0,90% será considerado como confiabilidad aceptada, en cambio, si supera o mayor a 0.90 es elevada. (Hernández, Fernández & Batista, 2006). Para instaurar la confiabilidad del presente estudio se procedió a realizar una prueba piloto de 23 integrantes, entre trabajadores y pacientes. Estos resultados se analizaron mediante la prueba alfa de Cronbach utilizando el programa estadístico SPSS 27. El resultado para la variable liderazgo es 0,8, lo que significa que es altamente confiable y tiene un valor mayor a 0,7.

Tabla 3

Prueba de confiabilidad para variable Liderazgo

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	8	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	8	100,0

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,882	,887	25

Nota: procesamiento de datos en SPSS en la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra para prueba piloto

La variable calidad de servicio obtuvo un valor de 0.85 indicando un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 4

Prueba de confiabilidad para la variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	a		
	Total	15	100,0

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,845	,862	12

Nota: procesamiento de datos en SPSS en la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra para prueba piloto

3.4 Procedimientos

Se procedió en primero lugar a entregar una solicitud dirigida al director del Hospital de salud, para dar a conocer el tema a estudiar y poder dar su autorización para su aplicación del presente estudio en el hospital que tiene a cargo. Se coordinó los días y fechas para poder asistir y entregar los cuestionarios a los trabajadores y pacientes, previa explicación y motivación verbal en dicho estudio para que puedan participar. Luego se continuo con la investigación del estudio hasta llegar a determinar la población y la muestra para poder definir los instrumentos de medición. Finalmente se procedió a elaborar el presupuesto y cronograma de trabajo, y culminar con las referencias y anexos correspondientes (Raffino, 2019).

3.5 Método de análisis de datos

Todos los datos fueron analizados utilizando programas informáticos como Excel y SPSS, se realizaron pruebas de normalidad para comprender la distribución de los datos; si la distribución resultaba normal, se utilizaban

pruebas paramétricas, y si la distribución resultaba anormal, los resultados se interpretaban mediante pruebas no paramétricas. A nivel descriptivo se elaboraron tablas, gráficos y figuras en donde se muestren los indicadores y poder discutirlos y determinar las conclusiones respectivas (Valderrama, 2013).

3.6 Aspectos éticos

En esta investigación se optó por utilizar los principios éticos fundamentales necesarios relacionados con los valores sociales, para proteger la identidad de nuestros encuestados, y nos apoyamos en métodos científicos adecuados al proceso de investigación para facilitar la participación activa y voluntaria de la población usuaria, con un consentimiento honesto y veraz, (León, 2022). Se explicará los principios éticos como beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

Beneficencia donde se aplicó en agrandar el beneficio para nuestra investigación y al mismo tiempo disminuyendo los riesgos de la misma. Donde en este trabajo de investigación se respetará tanto a los trabajadores y pacientes, conocerán sobre el verdadero liderazgo y calidad de servicio prestado donde luego se tomarán alternativas de solución en bien de la institución.

Con respeto el principio de no maleficencia se cuidará la comodidad general de los trabajadores y pacientes que son parte de dicho estudio, donde se garantizara, que no haya ningún riesgo al colaborar en el llenado del instrumento.

Se respetó el principio de autonomía, no se obligó a los trabajadores y pacientes a ser copartícipes de los trabajos de investigación, y sus aportes se determinaron libremente y sin obligación alguna.

El principio de justicia se aplicó lo justo y con equidad, es decir igualdad de trato para todos, el presente estudio garantizó a los participantes, que las informaciones obtenidas de las entrevistas serán confidenciales, realizadas

individualmente, con trato igualitario a todos los participantes en la investigación.

Se tomó muy en cuenta nuestro código de ética de la UCV (Resol consejo universitario N° 0126-2020/UCV mencionada en la resolución y los principios que de ella está considerado.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	5.3	5.3
Regular	17	89.5	94.7
Adecuado	1	5.3	100.0
Total	19	100.0	

Fuente: base estructurada de datos y programa SPSS

Según la distribución de frecuencias y porcentajes de la variable el 5,3% considera que el Liderazgo es inadecuado, el 89,5% estima que es regular y un 5.3% manifiesta que es adecuado. Por lo tanto, el área de emergencia en un Hospital de Bagua, regularmente desarrolla un Liderazgo Transformacional y Transaccional. Donde se considera que la gestión juega un papel importante en una organización o institución hospitalaria en servicios de salud, en una percepción que vincula la competencia que aún se evidencia que falta para la optimización de la prestación del servicio ideal o adecuado.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de variable Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	4	2.0	2.0
Regular	165	80.4	82.4
Adecuado	36	17.6	100.0
Total	205	100.0	

Fuente: base estructurada de datos y programa SPSS

Según la Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable el 2% considera que la calidad de servicio es inadecuada, el 80,4% estima que es regular y un 17,6% manifiesta que es adecuado. Por lo tanto, el área de emergencia en un Hospital de Bagua, regularmente tiene seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles. La calidad de servicio asume que en contextos hospitalarios no se está brindando un buen servicio de calidad, sino que hay diferentes aspectos por mejorar en la atención prestada, que se debe mejorar para llegar a lo adecuado, (Peralta, 2018).

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable liderazgo por dimensiones.

	L. Transformacional		L. Transaccional	
Inadecuado	-	-	-	-
Regular	12	63.2	13	68.4
Adecuado	7	36.8	6	31.6
Total	19	100	19	100

Nota: Resultados procesados en el programa SPSS, de la base de datos.

En la tabla anterior se pueden observar los resultados descriptivos de la variable liderazgo por dimensiones, en las dos dimensiones tanto transformacional con un 63.2% y transaccional con un 68.4% resultados de regular liderazgo, y con un menor resultado corresponde a liderazgo adecuado con un 36.8% de transaccional un 31.8%, y con respecto a resultados inadecuados ninguno se encontró en dicho estudio. Donde evidenciamos con cuyos resultados encontrar que todavía falta aspectos por mejorar con las competencias de un verdadero liderazgo, que faltan su optimización para llegar a concretar la prestación del servicio adecuado.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable Calidad de servicio por dimensiones

	Seguridad	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Empatía	Elementos tangibles
Inadecuado	3.4	7.3	11.7	27.3	22
Regular	48.8	66.8	58	57.6	47.8
Adecuado	47.8	25.9	30.2	15.1	30.2
Total	100	100	100	100	100

Nota: Resultados procesados en el programa SPSS con la información de la base de datos.

De acuerdo con la tabla, se puede observar que los resultados descriptivos de la calidad de servicio varían según las dimensiones, pues encontramos que todos los aspectos en estudio coinciden con un porcentaje mayormente regular, donde tenemos que, seguridad con un 48.8%, capacidad de respuesta 66.8%, fiabilidad 58%, empatía 57.6% y elementos tangibles 47.8%. Seguidamente con resultados adecuados e inadecuados con un menor porcentaje. Podemos evidenciar en dichos resultados que los mayores porcentajes de los pacientes encuestados, muestran en general en cuanto a sus dimensiones de regular su calidad de servicio, en la cual es preocupante estar a ese nivel de resultados porque engloban un enfoque integral de la calidad de servicio que esta regularmente ofreciendo a la población asegurada.

4.2 Estadística inferencial

H1: Los datos estudiados corresponden a una distribución normal

H0: Los datos estudiados no tienen una distribución normal

Tabla 9

Pruebas de normalidad para las variables independiente liderazgo y dependiente calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,164	19	0,192	0,926	19	0,148
Calidad	0,097	205	,000	0,984	205	0,023

Fuente: Resultados procesados en programa SPSS de base de datos

La prueba de normalidad, con una base de datos preparada con la respuesta de los 19 miembros de la muestra, con la prueba de Shapiro-Wilk, porque tenemos menos de 50 integrantes, no tiene una distribución normal porque los resultados de la sig. Son mayores al p -valor 0.05 o 5% de error estadístico. En ambos casos los resultados fueron: 0,148 para la variable de liderazgo y 0,023 para la variable calidad de servicio. Al no presentar una distribución normal la prueba utilizada fue la no paramétrica de regresión logística lineal.

La prueba de normalidad, con base de datos creada con las respuestas de los 205 miembros de la muestra, con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque tenemos más de 50 elementos, no existe distribución normal como resultado de la sig. Son superiores al p -valor 0.05 o 5% de error estadístico. En ambos casos se obtuvo: 0,192 para la variable de liderazgo y 0,000 para la variable calidad de servicio. Al no existir distribución normal: la prueba de contrastación a utilizar es no paramétrica, se utilizó la prueba de regresión logística lineal. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis general:

H0: El liderazgo no influye en forma activa y objetivamente en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

H1: El liderazgo si influye en forma activa y objetivamente en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Tabla 10

Ajuste de modelo de la hipótesis general. del liderazgo en la calidad de servicio

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
solo intersección	85.653			
Final	66.775	18.879	12	0.091

Fuente: Base estructurada de datos y programa SPSS

De la Tabla 10, la relación plausible muestra un chi-cuadrado de 18,879, lo que significa que el modelo se ajusta para dar una estimación de la probabilidad $p = 0,091 > 0,05$, pasando a la suposición H_a . Se concluyó que la conducción eficiente y objetiva puede afectar la calidad de los servicios para los usuarios regionales, Emergencia Hospitalaria Bagua, 2022

Tabla 11

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	0.630
Nagelkerke	0.634
McFadden	0.200

De acuerdo con la Tabla 11, Cox y Snell tienen un parámetro pseudo R-cuadrado de 0,630, que es un indicador del modelo de control, lo que indica que el 63 % de la varianza del efecto impulsor está relacionado con la de variabilidad de calidad de servicio y este es también el pseudo- R obtenido por Nagelkerke. Un cuadrado de 0,634 indica que el modelo explica el 63,4 % de variabilidad de calidad de servicio.

Hipótesis Específicas:

H0: El liderazgo no influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

H1: El liderazgo si influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Tabla 12

Ajuste de modelo de la hipótesis específica el liderazgo en la seguridad

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
solo intersección	55.638			
Final	36.919	31.433	12	0.099

Fuente: Base estructurada de datos y programa SPSS

De acuerdo con la Tabla 12, la relación razonable muestra un valor de chi-cuadrado de 55.638, lo que significa que el modelo realiza una corrección frente al supuesto Ha para estimar la probabilidad de ocurrencia de $p = 0,09 > 0,05$. Se concluyó que la conducción en el Hospital de Bagua si influye la seguridad de los usuarios del área de emergencia en el 2022.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica el liderazgo en la seguridad

Cox y Snell	0.947
Nagelkerke	0.980
McFaddenn	0.867

De acuerdo con la Tabla 13, el R-cuadrado pseudo-paramétrico de Cox y Snell es 0.947, que es un indicador de que el modelo de liderazgo explica que el 94.7% de la variabilidad en el liderazgo afecta la seguridad, mientras que el R-cuadrado pseudo-paramétrico de Nagelkerke es 0.947. resultado también se obtiene como 0.980. muestra que el modelo explica el 98% de la variación en la seguridad.

Tabla 14

H0: El liderazgo no influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

H1: El liderazgo si influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Ajuste de modelo de la hipótesis específica el liderazgo en la capacidad de respuesta.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
solo intersección	52.865			
Final	41.317	11.548	12	0.483

Fuente: base estructurada de datos y programa SPSS

De acuerdo con la Tabla 14, la relación racional expresa un chi-cuadrado igual a 11.548. Es decir, el modelo se ajustó para predecir la probabilidad de ocurrencia en $p=0.48 > 0.05$, y al realizar 'aceptar Ha' se concluyó que el liderazgo si influye en el hospital de Bagua la capacidad de respuesta de los usuarios del área de emergencia.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica del liderazgo en la capacidad de respuesta

Cox y Snell	0.455
Nagelkerke	0.474
McFaddenn	0.188

De acuerdo con la Tabla 15, el indicador pseudo R-cuadrado de Cox y Snell es 0.455, que es un referente del modelo de liderazgo y explica que el 45.5% de la variabilidad del liderazgo afecta la capacidad de respuesta. Esto también indica el 47,4% de la variación en la capacidad de respuesta.

Tabla 16

H0: El liderazgo no influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

H1: El liderazgo si influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Ajuste de modelo de la hipótesis específica el liderazgo en la fiabilidad

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
solo intersección	68.311			
Final	42.285	25.446	12	0.013

Fuente: base de datos estructurada y programa SPSS

De acuerdo con la Tabla 16, una relación razonable indica que chi-cuadrado es igual a 25.446. En otras palabras, el modelo está ajustado para predecir una probabilidad de ocurrencia de $p=0.013 < 0.05$ y se procede a aceptar H_a , por lo que concluimos que su liderazgo si influye en la credibilidad de los usuarios del área de emergencia del hospital de Bagua en 2022.

Tabla 17

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica del liderazgo en la fiabilidad

Cox y Snell	0.738
Nagelkerke	0.750
McFaddenn	0.325

De acuerdo con la Tabla 17, el referente pseudo R cuadrado de Cox y Snell es 0,738, un referente de que el modelo de liderazgo explica con confianza el 73,8 % de la variación en la influencia del liderazgo, mientras que el resultado pseudo R cuadrado de Nagelkerke también es 0,750. También muestra que el modelo explica el 75% de la variación en la confiabilidad.

Tabla 18

H0: El liderazgo no influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

H1: El liderazgo si influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Ajuste de modelo de la hipótesis específica el liderazgo en la empatía

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
solo intersección	50.289			
Final	15.674	10.868	12	0.01

Fuente: base de datos estructurada y programa SPSS

De acuerdo con la Tabla 18, una relación razonable establece que chi-cuadrado es igual a 50,289. Es decir, el modelo está ajustado para predecir una probabilidad de ocurrencia de $p=0.01 < 0.05$, y al aceptar H_a concluimos que el liderazgo en 2022, si influye la empatía en los usuarios del área de Emergencia del Hospital de Bagua.

Tabla 19

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica del liderazgo en la empatía

Cox y Snell	0.929
Nagelkerke	0.973
McFaddenn	0.855

De acuerdo con la Tabla 19, el parámetro pseudo R cuadrado de Cox y Snell es 0.929, indicador de que el modelo de liderazgo explica el 92.9% de la variación de la influencia del liderazgo en la empatía, mientras que también se obtuvo el parámetro pseudo R cuadrado de Nagelkerke es 0.929. el resultado fue 0,973. También mostramos que el modelo explica el 97,3% de la variación en la calidad de la empatía.

Tabla 20

H0: El liderazgo no influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

H1: El liderazgo si influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Ajuste de modelo de la hipótesis específica *del liderazgo en los elementos tangibles*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
solo intersección	61.181			
Final	24.016	21.216	12	0.013

Fuente: Base estructurada de datos y programa SPSS

Según la Tabla 20, una relación razonable representa un chi-cuadrado igual a 61.183. Es decir, el modelo está ajustado para predecir la probabilidad de ocurrencia de $p=0.01 < 0.05$, y aceptando H_a concluimos que el liderazgo afectará factores específicos para los usuarios de las áreas de emergencia en los hospitales de Bagua en 2022.

Tabla 21

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica *del liderazgo en los elementos tangibles*

Cox y Snell	0.960
Nagelkerke	0.985
McFaddenn	0.877

Según la tabla 21 se muestra el parámetro Pseudo R cuadrado de Cox y Snell es de 0.960, indicador que muestra sobre el modelo de liderazgo explica que el 96% de la variabilidad de la influencia del liderazgo con los elementos tangibles, mientras que también se obtiene como resultado de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.985 que también muestra que el modelo explica el 98.5% de variabilidad de los elementos tangibles.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al propósito general del estudio: Determinar si el liderazgo tiene un impacto positivo y objetivo en la calidad del servicio para los usuarios del área de emergencia en el Hospital de Bagua en el año 2022. De ser influyente, la variable independiente liderazgo y la variable dependiente calidad del servicio, pseudo de Nagelkerke El modelo de probabilidad R-cuadrado da el 63,4% de los resultados.

Los resultados son similares a investigación de Díaz (2021) el cual ejecutó su investigación en México, donde determino si influye el liderazgo con la satisfacción de atención. Sus resultados arrojaron según Nagelkerke que un 78.4 % de influencia, por lo que concluyo que si influye el liderazgo sobre la satisfacción de atención al usuario.

De igual forma, en consonancia con estos resultados, otro autor, Celaya (2021) en Cuba, intentó diseñar un método para determinar la relación entre calidad de servicio y liderazgo. Según el modelo de probabilidad de Nagelkerke, obtuvo un resultado del 70,3 %. Se concluye que influye en las percepciones de la calidad de servicio orientada al liderazgo.

Encontrando similitud con los resultados investigados por Díaz con un 78,4%, Celaya con un 70.3%, con nuestra investigación dando como resultado de 63.4%, donde podemos evidenciar coincidencia en las tres investigaciones.

En lo concerniente al objetivo específico 1: Determinar si el liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se obtiene un nivel del 98% de variabilidad en la seguridad, lo que significa que el modelo presenta un ajuste para dar predicción de la probabilidad de la ocurrencia procediendo a la aceptación de la H_a , se da como conclusión que el liderazgo influye en la seguridad al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Estos hallazgos, se asemejan a los de Bósquez (2020) en Guayaquil, donde indagó sobre la relación entre liderazgo y seguridad. El método fue básico, con una muestra de 35, empelándose una encuesta. Los resultados muestran Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se obtiene un nivel 87.4% de variabilidad. Se concluye que existe relación entre el liderazgo y la dimensión de seguridad.

De manera similar, Rodríguez (2017) de Chile tiene como objetivo examinar la relación entre el liderazgo transformacional y la seguridad. Este método transfirió utilizando una muestra de 38 puntos de muestreo. Los resultados muestran que existe una relación entre el liderazgo transformacional y los aspectos de seguridad. Se concluyó que el liderazgo está asociado a buenas condiciones de trabajo.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la seguridad: es en donde se debe brindar confianza y cortesía al usuario, mediante una atención confiable y con cortesía.

Continuando con la discusión, El objetivo específico 2: Determinar si el liderazgo influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se obtiene un nivel de 47.4% de variabilidad en la capacidad de respuesta, lo que significa que el modelo presenta un ajuste para dar predicción de la probabilidad de la ocurrencia procediendo a la aceptación de la Ha, entonces el liderazgo si influye en la capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua,2022.

Estos resultados son similares a Sánchez (2017) en Santiago de Cuba, el cual tuvo como objetivo caracterizar la capacidad de respuesta y liderazgo. El enfoque fue cuantitativo, con una muestra de 112. Se aplicó la observación. Los resultados mostraron que el 83,3% si tiene relación. Llegaron a la conclusión que el liderazgo que si existe relación con la capacidad de respuesta.

En la capacidad de respuesta, se hace énfasis en la puntualidad, rapidez y ayuda que ofrecen los colaboradores hacia un cliente en específico. La puntualidad es un valor importante pues los clientes desean ser atendidos en los horarios fijados, asimismo la rapidez para solucionar consultas o preguntas y ayudar ante alguna inquietud.

El objetivo específico 3: Determinar si el liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022. Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se obtiene un nivel de 75% de variabilidad en la fiabilidad, lo que significa que el modelo presenta un ajuste para dar predicción de la probabilidad de la ocurrencia procediendo a la aceptación de la Ha. El liderazgo si influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Estos resultados son similares a los de Quijano (2021), y en el Hospital de Huacho nos propusimos conocer la relación entre estilo de liderazgo y confiabilidad. Los resultados muestran que el 73,8% de los trabajadores tienen un estilo de liderazgo medio. En resumen, el estilo de liderazgo y la confiabilidad del servicio estuvieron moderadamente correlacionados.

La fiabilidad indica que se debe cumplir con lo que se promete, así como dar solución algún problema que tenga el cliente y prestar un servicio sin errores. En el objetivo específico 4: Determinar si el liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022; Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke se obtiene un nivel de 97.3% de variabilidad en la empatía, lo que significa que el modelo presenta un ajuste para dar predicción de la probabilidad de la ocurrencia procediendo a la aceptación de la Ha. El liderazgo si influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022.

Estos resultados son similares a Bahamonde de Lima (2021) para determinar el impacto del estilo de liderazgo en la empatía, y el método es cuantitativo. La población es de 82 personas. Se aplicaron dos herramientas. Los resultados obtenidos muestran una influencia entre el estilo de liderazgo y la dimensión empatía. Se concluyó que el estilo de liderazgo está estrechamente relacionado con la empatía.

En la empatía, se debe mostrar interés y comprensión hacia el usuario. Asimismo analizando la relación que tiene con el liderazgo en cuanto a los estilos de Liderazgo, está en función a su experiencia, circunstancias y problemas que enfrente el líder, en ese sentido, Chiavenato, manifiesta que, es estilo único y peculiar y que se manifiesta en diversos contextos organizacionales a partir de objetivos específicos de la empresa y que estos estilos se desarrollan en actos que observan los pares , el equipo, por otro lado existe estilos de diferentes tipos de liderazgo que se encuentra en la literatura como: Liderazgo autocrático, democrático, asimismo Laissez-faire menciona al Liderazgo transformacional y transaccional.

Finalmente, en lo que se refiere al objetivo específico 5: Determinar si el liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022. Según la razón del modelo de Pseudo R cuadrado de

Nagelkerke se obtiene un nivel de 98.5% de variabilidad en los elementos tangibles, lo que significa que el modelo presenta un ajuste para dar predicción de la probabilidad de la ocurrencia procediendo a la aceptación de la Ha. El liderazgo si influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua,2022.

Estos resultados son semejantes a los de Silva (2020) en Cusco, su objetivo fue analizar el nivel de calidad de servicio. El método fue descriptivo, con una población de 132, a los cuales se les aplico un cuestionario. Los hallazgos demostraron que la atención de la calidad fue de un 68,9% satisfactoria, Se concluye que la atención de la calidad favorece el desarrollo de las actividades y la satisfacción del personal.

Los elementos tangibles, refiere que se debe contar con equipos e instalaciones físicas modernas. Por otro lado, en la relación encontrada de la variable con la dimensión, se puede alegar que el liderazgo es poseer ese don de influir, convencer e inducir a otros para lograr objetivos similares (Duro, 2006). Además, alcanzamos pensar en el liderazgo como una situación que pone a una persona en un lugar superior a un conjunto de personas, esa persona debe tener altos atributos personales, procurando que el equipo que lidera marque el estándar de excelencia, conforme a su función (Chiavenato, 2009).

Debemos tener presente que no es necesario tener un alto nivel de conocimiento para percibir el material con los sentidos, aspectos en los que el entrevistado es muy fácil, teoría propuesta por Guillermo Del Pino sobre lo tangible, en este sentido, Se puede concluir que, si se pone más énfasis en los aspectos Tangibles del hospital, los pacientes o usuarios estarán satisfechos, hecho que redundará en la calidad del servicio. El servicio se brinda a un alto nivel.

Según la distribución de frecuencias y porcentajes de la variable liderazgo considera que el 89,5% estima que es regular. Por lo tanto, el área de emergencia en un Hospital de Bagua, regularmente desarrolla un Liderazgo Transformacional y Transaccional. Asimismo, según la Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio el 80,4% estima que es regular. Por lo tanto, el área de emergencia en un Hospital de Bagua, regularmente tiene seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles.

Respecto a los resultados descriptivos de la variable liderazgo por dimensiones, en la cual tenemos un gran predominio en las dos dimensiones tanto transformacional con un 63.2% y transaccional con un 68.4% resultados de regular liderazgo y los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio por dimensiones, en la cual observamos que las cinco dimensiones tanta seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles en estudio coinciden con un porcentaje mayormente regular de la calidad de servicio, concluyendo que el hospital de Bagua está en un nivel regularmente ofreciendo la calidad de servicio a la población asegurada.

Según su estudio de (Ayuso, 2017). Cuyos resultados descriptivos la variable liderazgo, abordo las dimensiones del liderazgo transformacional, y transaccional cuyos resultados fueron 57.7% de regular coincidencia con dichos resultados, con indicadores como carisma o influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual, y consideración individualizada, recompensa. En tanto, las dimensiones de calidad de servicio igualmente resultan con un resultado de 60.1% que se ubican en regular los resultados descriptivos con indicadores como seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles.

Con respecto a los resultados inferenciales la prueba de normalidad, con base de datos elaborada con la respuesta de los 19 integrantes de la muestra, se usó la prueba de Shapiro-Wilk, porque tenemos menos de 50 elementos y también se usó la prueba de normalidad, con base de datos elaborada con la respuesta de los 205 integrantes de la muestra, con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque tenemos más de 50 elementos. Encontrando como resultado una distribución no normal con prueba de contrastación a utilizar, no paramétrica, por las características de la investigación será de regresión logística lineal.

Los resultados se sustentan en la teoría (Fischman, 2015). De que la base para aplicar la prueba de normalidad cuando se tiene una distribución no normal, donde se aplica la prueba no paramétrica, teniendo una investigación de contrastar resultados de significancia con las pruebas de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov.

En cuanto a la metodología utilizada para realizar este estudio, se ha comprobado que la aplicación de la muestra examinada representa una fortaleza del estudio, ya que los resultados pueden generalizarse, garantizando la seguridad de las personas respecto a la aplicación de las encuestas, existiendo colaboración

voluntaria y predisposición de cooperar en el llenado del cuestionario tanto el apoyo del personal asistencial y usuarios, también podemos mencionar sobre las debilidades encontradas una deficiente habilidad de liderazgo y una parte motivacional de los recursos humanos para ofrecer un servicio de calidad al usuario, estos resultados encontrados nos conlleva en su mayoría de niveles regulares, desde este punto se puede partir para tomar acciones de mejora según corresponda, aquí la relevancia de la investigación, donde partimos de lo positivo, responsable, que este estudio va contribuir significativamente con un verdadero liderazgo gerencial que está relacionado con la calidad de servicio adecuado brindado a los clientes que impactara al Hospital.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se constituyó que el predominio de la variable independiente liderazgo sobre la variable dependiente calidad de servicio es de 63.4%, en lo que se sostiene en el aparecer del parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke va emplear la regresión logística lineal.
- Segundo:** Se constituyó que el predominio de la variable independiente liderazgo sobre la dimensión dependiente en la seguridad es de 98%, en lo que se sostiene en el aparecer del parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke va emplear la regresión logística lineal.
- Tercero:** Se constituyó que el predominio de la variable independiente liderazgo Sobre la dimensión dependiente capacidad de respuesta es de 47.4%, en lo que sostiene en el aparecer del parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke va emplear la regresión logística lineal.
- Cuarto:** Se constituyó que el predominio de la variable independiente liderazgo sobre la dimensión dependiente de fiabilidad es de 75%, lo que se sostiene en el aparecer del parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke va emplear la regresión logística lineal.
- Quinto:** Se constituyó que el predominio de la variable independiente liderazgo sobre la dimensión dependiente de empatía es de 97.3%, lo que se sostiene en el aparecer del parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke va emplear la regresión logística lineal.
- Sexto:** Se constituyó que el predominio de la variable independiente liderazgo sobre la dimensión dependiente elementos tangibles es de 98.5%, lo que se sostiene en el aparecer del parámetro Pseudo R cuadrado de Nagelkerke va emplear la regresión logística lineal.
- Séptimo:** resulta conforme con la expresión del 89.5% del personal entrevistado, la variable independiente liderazgo se sitúa a una escala regular, así mismo el 80.4% indica que la variable dependiente calidad de Servicio se encuentra en un nivel regular, por lo tanto, las dos variables coinciden con idéntico resultado.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a los responsables que ejercen las funciones de liderazgo, deben actuar con responsabilidad, siendo un ejemplo a seguir y comprendiendo el centro de sus colaboradores, procurando mantener buenas relaciones interpersonales, además deben de comunicarse de forma efectiva. Es relevante también que se escuche de forma activa a los trabajadores y se les permita expresar sus iniciativas. Los líderes deben ser personas que inspiren confianza y que generen el trabajo en equipo.
- Segunda:** Se sugiere a los directivos del Hospital de Bagua que ejercen las funciones de liderazgo, deben tomar las estrategias adecuadas para mantener al personal motivado, asimismo delegar funciones, permitiendo que los colaboradores tomen sus propias decisiones. Por otro lado, el jefe debe mostrar un alto nivel de tolerancia y conocer las labores de sus trabajadores. Igualmente, los líderes deben conocer los objetivos de la institución, planificar el trabajo y organizarlo adecuadamente.
- Tercera:** Se recomienda a los líderes de la institución, deben controlar los indicadores de gestión, además deben realizar un trabajo eficiente, en donde hagan un uso racional de los recursos que posee la organización. De igual forma, el líder debe ser una persona creativa, proactiva, justa, flexible y saber reconocer sus errores.
- Cuarta:** Se sugiere a los colaboradores de la institución, deben ser personas optimistas, brindar atención confiable, ser cortés con los pacientes del área de emergencia. Además, se debe respetar los derechos del paciente, en cuanto a la privacidad de la atención. Finalmente poner énfasis en implementar protocolos de mejora, unir esfuerzos con empatía, fiabilidad, unir prácticas de convicciones de buenos ideales éticos.

- Quinta:** Se recomienda a la atención del personal de emergencia debe ser efectuada con rapidez y exactitud, además se debe ayudar a los pacientes sobre alguna inquietud. Es necesario también que se cumpla con las promesas a los usuarios y darles solución a los problemas referentes al servicio. También es fundamental que se informe el estado de salud de los pacientes de forma empática y asertiva, mostrando seguridad sanitaria.
- Sexta:** Se sugiere a los colaboradores del área de emergencia, deben prestar un servicio sin errores, además los funcionarios deben proveer de equipos modernos y una infraestructura atractiva. Los colaboradores del área de emergencia deben mostrar interés por resolver los problemas y entender la problemática que el paciente padece.
- Séptima:** Socializar los resultados de la presente investigación a todo el personal asistencial, administrativo involucrado en la atención y la mejora inmediata en ofrecer correcciones a favor institucional.

REFERENCIAS

- Anahua, S. (2018). Relación entre el Tipo de Liderazgo Docente y la Calidad de los Servicios Educativos, Según los Estudiantes de Centros Educativos Técnicos Productivos Seleccionados, Arequipa 2016 [Tesis, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8143>
- Alva, E (2017) La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Ferretería J&A E.I.R.L., Bagua 2017. Tesis. Maestría. UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2999>
- Alotaibi E, Yusoff R, Al-Swidi A, Al-Matura E, AlSharqi O. The Mediating Effect of Organizational Climate on the Relationship between Transformational Leadership and Patient Safety: A Study on Saudi Hospitals. Mediterranean Journal of Social Sciences. 2015 marzo; 6(2): 117-126
- Aclamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J, P., & Gutierrez-Crespo, H.F. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital del tercer nivel de atención. Revista de la facultad de medicina humana, 20(2). 74-81. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i2.2916>
- Ayuso D, Herrera I. El liderazgo en los entornos sanitarios: Formas de gestión España: Ediciones Díaz de Santos; 2017.
- Azmi, T., Rahman, Mohitul, A., Hafizur, M., Muistafi, M. (2017). Measurement of Patient Satisfaction with SERVQUAL Model of Private Hospitals: SEM Approach. https://www.researchgate.net/publication/339780867_Measurement_of_Patient_Satisfaction_with_SERVQUAL_Model_of_Private_Hospitals_SEM_Approach
- Bahamonde, S. (2021). Influencia de los estilos de liderazgo de las enfermeras en el clima organizacional de un Hospital en Lima Norte, año 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76223>
- Bósquez León, D. M. (2020). Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.
- Cabezas Mejía, Edison Damián, Andrade Naranjo, Diego, Torres Santamaría, Johana. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20IA%20investigacion%20cientifica.pdf>

Carvalho, Deciane Pintanela de et al, (2020). Perfil de trabalhadores da enfermagem de hospitais universitarios e as cargas de trabalho. Universidade Federal do Rio Grande, 2020. Disponible em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0194>

Chiavenato I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. segunda ed. México: McGraw-HLL/Interamericana Editores S.A.; 2009

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. 7ma edición. México: McGrawHill

Celaya Palleiro, Lester et al. Evaluación de la calidad del servicio de Prótesis Estomatológica, centrada en el liderazgo. *Gac Méd Espirit* [online]. 2021, vol.23, n.3, pp.28-37. Epee 03-Dic-2021. ISSN 1608-8921

CENTRUM Graduate Bussines School. RPP Noticias. [Online]. 2016 [consultado el 4 de septiembre del 2022]. Disponible en: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/para-que-sirve-el-liderazgotransformacional-noticia-995273>.

Concytec. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D) <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>

Corazzini KN, Anderson RA. Adaptive leadership and person-centered care: a new approach to solving problems. *N C Med J* (Internet). 2014. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25237881>

Díaz Gómez, Eduardo Raúl, & Díaz López, Karla María. (2021). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. *Región y sociedad*,

33, e1412. Epub 04 de junio de 2021.<https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1412>

- Duro Martín, A. (2006). Introducción al liderazgo organizacional. Teoría y metodología.
- Duro, A. (2006). Introducción al liderazgo organizacional. Teoría y metodología. Madrid: Librería-Editorial Dykinson. Recuperado el 21 de junio, 2017 de: <http://bit.ly/2sdbeEA>
- Fantino Juliana. (2022). Estadística descriptiva e inferencial: decide con estos métodos como aliados. <https://www.cfrehana.com.com/blog/data-analitica/estadistica-descriptiva-e-inferencial/>
- Fechan, D. (2015). El espejo del líder. México: Planeta
- Ferreira, V. B., Amestoy, S. C., Silva, G. T. R. D., Felzemburgh, R. D. M., Santana, N., Trindade, L. D. L., ... & Varanda, P. A. G. (2018). Transformational leadership in nurses' practice in a university hospital. Acta Paulista de Enfermagem, 31(6), 644-650
- Flores Ruiz Eric, Mirando Novales María Guadalupe, Villasís Keever Miguel Ángel. (2017). El protocolo de investigación VI: como elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. Rev Alerg Mex. 2017;64(3):364-370. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- Guerrero M. La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. INNOVA Research Journal. 2017; 2(3): 110-115.
- Hernández, R, Fernández, C; & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Obtenido de <http://sistemas.unicesar.edu.co/documentossistemas/sampieri.pdf>
- Hernández Mendoza, Sandra, Duana Ávila, Donae. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Vol. 9 Núm. 17: boletín científico de las ciencias Económico Administrativas del ICEA. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
- Huilca. (2015). Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico – sociales del instituto pedagógico Nacional Monterrico. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima.

- Ignacio A. Mendoza Martínez, Jesús F. Uribe Prado, blanca R. García Rivera (2014). Liderazgo y su Relación con Variables de resultado: un Modelo Estructural comparativo entre Liderazgo Transformacional y Transaccional en una empresa de Entretenimiento en México, acta de investigación Psicológica, volumen 4, Issue 1, pp.14122-1429.
- Lalangui D. Donald. (2017). Población y muestra de tesis. Emprendimiento contable Perú. <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- León Correa Francisco Javier Navarrete Couble María Soledad. (2022). Aspectos éticos de las investigaciones con ensayos clínicos. Bio ética. <https://www.bioeticaweb.com/aspectos-eticos-de-las-investigaciones-con-el-ensayo-clinicos/>
- Lew C. Transformational leadership: a quasi-experimental study. Leadership & Organization Development Journal. 2014; 35(1): 38-53
- Lussier, R., & Achua, C. (2011). Liderazgo teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. México: Cengage Learning.
- Ligorria, A. (2015). Los líderes y el liderazgo. características. Recuperado de: <http://adolfoligorria.blogspot.pe/2015/01/los-lideres-y-el-liderezgo.html>
- Mejía Jervis, Tatiana. (2020). Investigación explicativa: características, técnicas, ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-explicativa/>
- Moreno Galindo Eliseo. (2021). Metodología de Investigación, pautas para hacer Tesis. Blogger. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Molero F, Cuadrado I, Navas M, Morales JF. Relations and effects of transformational leadership: a comparative analysis with traditional leadership styles. Span J Psychol. 2007;10(2):358-68
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una población a Estudio. Internacional Journal of Morphology, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid. ESIC Editorial.
- Pinzón Espitia, Olga. (2014). Liderazgo en los Servicios de Salud, extraída de la página <http://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciasysalud/article/view/413> web:
- Quispe, J. (2015). Opinión del Enfermero sobre los Estilos de Liderazgo del Enfermero jefe en el Servicio de Medicina, 2014. Tesis para optar título profesional de Licenciado en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4107/1/Quispe_%C3%B1j.pdf
- Quijano, P. (2021). Estilos de liderazgo y calidad de servicio, en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5832>
- Ramos Flores Jasé. (2022). La investigación pura o básica y la investigación aplicada en el campo jurídico. Revista pasión por el derecho. <https://lpderecho.pe/investigacion-aplicada-campo-juridico/>
- Raffino, M.E. (2019), Presupuesto. Obtenido de cronograma de trabajo <https://concepto.de/presupuesto/>
- Rodríguez-Ponce, E., & Pedraja-Rejas, L. (2017). Relación entre el liderazgo transformacional y el clima orientado al servicio de los estudiantes: Evidencia exploratoria desde Chile. *Interciencia*, 42(10), 633-640.
- Ross J, Kendall T. Liderazgo Transformacional. In Oakleaf L. Organización y Administración en Recreación, Deporte y Ocio Gestión.; 2016.
- Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la invest. Cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez Jacas, Isolina; Brea López, Isabel Luisa; De La Cruz Castro, María Caridad y Matos Fernández, Ivette. Motivación y liderazgo del personal del

subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. ccm [online]. 2017, vol.21, n.2, pp.434-444. ISSN 1560-4381.

Silva, W. (2020). Relación de satisfacción del personal de salud con la gestión de la calidad del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, periodo abril 2018 [, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5701>

Ticse, C., Paucarchuco, E. (2018). El liderazgo personal y liderazgo interpersonal en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital I Río Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2017 [Tesis, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/599>

Universidad Cesar Vallejo. (2020). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2020/UCV. Código de Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1-pdf>

Vásquez, E. (2017). Liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio clínico R, sede Lima, 2016. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8517/Vasquez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, M., & Aldana, L. (2017). Calidad y Servicio. Concepto y Herramientas. Editorial ECOE. Universidad de la Sabana. Bogotá. Colombia. <https://intellectum.unisabana.edu.co>

Yukl, K. (2008). Liderazgo en las Organizaciones. Madrid: Pearson Educación S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Liderazgo y calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital Bagua, 2022									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Liderazgo						
¿De qué manera el liderazgo influye en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua?	Determinar si es que el liderazgo tiene influencia en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	El liderazgo influye en forma directa y significativa en la calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	Liderazgo Transformacional	Carisma	1-12	Ordinal	Poco adecuada	19 – 37	
				Inspiración					
				Estimulación Intelectual			Nunca (1) Pocas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Regularmente Adecuada	38 – 56
				Consideración personal					
			Liderazgo Transaccional	Recompensa contingente	13-25	Adecuada	57 - 76		
				Administración por excepción(activa)					
				Administración por excepción(pasiva)					
			Liberalidad						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente: Calidad de Servicio						
1. ¿De qué manera el liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua?	1. Determinar si el liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	1. El liderazgo influye en la seguridad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	Seguridad	Confianza	1 -2	Ordinal	Buena	81 - 110	
				Cortesía	3-5				
			Capacidad de Respuesta		1= Totalmente en desacuerdo	Regular	52 - 80		
	Puntualidad	6-8							
2. ¿De qué manera el liderazgo influye en la	2. Determinar si el liderazgo influye en la	2. El liderazgo influye en la capacidad de respuesta del							

capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua?	capacidad de respuesta del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	usuario del área de emergencia en un Hospital público de Bagua		Rápido	8-9	2= En desacuerdo 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo	Malo	22 - 51
			Fiabilidad	Ayuda	9-10			
				Promesa	11-12			
				Solución	12-13			
				Errores	14-15			
			Empatía	Intereses	16-17			
				Comprensión	17-18			
3. ¿De qué manera el liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua?	3. Determinar si el liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	3. El liderazgo influye en la fiabilidad del usuario del área de emergencia en un Hospital público de Bagua	Elementos Tangibles	Equipos	19-19			
				Instalaciones físicas	20-20			
4. ¿De qué manera el liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua?	4. Determinar si el liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	4. El liderazgo influye en la empatía del usuario del área de emergencia en un Hospital público de Bagua						
5. ¿De qué manera el liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	5. Determinar si el liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua	5. El liderazgo influye en los elementos tangibles del usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: descriptivo Diseño: No experimental, transversal		Población: 578 Muestra: 247	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: tablas de frecuencia Inferencial: Pruebas de normalidad y regresión logística lineal.			

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo	Duro (2006) Sostuvo al liderazgo como una situación que coloca a una persona en posición de superioridad frente a un grupo de personas, dicha persona debe contar con altas cualidades personales consiguiendo que el equipo que dirija marque la pauta de excelencia en el cumplimiento de sus funciones	Está definido como el grupo de estrategias que se usan para medir la variable práctica de liderazgo, que fue evaluado mediante un instrumento escala ordinal.	Liderazgo Transformacional	Carisma	Escala Ordinal Nunca (1) Pocas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
				Inspiración	
				Estimulación Intelectual	
			Consideración personal		
			Liderazgo Transaccional	Recompensa contingente	
				Administración por excepción(activa)	
				Administración por excepción(pasiva)	
Liberalidad					
Calidad de Servicio	Sostiene que la calidad de servicio son los componentes que distinguen a una empresa de otra. Mientras más particularidades se tenga mayor ser la calidad (Vargas y Aldana, 2017).	Es el conjunto de características o atributos que valoran un cliente en el área de emergencia del Hospital de Bagua	Seguridad	Confianza	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo , 2= En desacuerdo , 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo , 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo
				Cortesía	
			Capacidad de Respuesta	Puntualidad	
				Rápido	
				Ayuda	
			Fiabilidad	Promesa	
				Solución	
				Errores	
			Empatía	Intereses	
				Comprensión	
			Elementos Tangibles	Equipos	
Instalaciones físicas					

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario de Liderazgo

Instrucciones: Estimado(a) participante, el cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre el liderazgo **al trabajador del área de emergencia en un Hospital Bagua, 2022**. Las respuestas son anónimas y serán tratados netamente con fines académicos, en tal sentido, pido tu sinceridad marcando con una "X" la opción de respuesta que consideras pertinente.

Las escalas valorativas son:

- Nunca (1)
- Pocas veces (2)
- Casi siempre (3)
- Siempre (4)

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: Liderazgo Transformacional					
1	¿Su jefe actúa con responsabilidad?				
2	¿Su jefe es considerado un ejemplo a seguir?				
3	¿Su jefe generalmente comprende mi sentir?				
4	¿Su jefe mantiene buenas relaciones interpersonales?				
5	¿Se comunica verbalmente de forma efectiva su jefe?				
6	¿Su jefe escucha a los trabajadores?				
7	¿Es una persona confiable su jefe?				
8	¿Genera él trabaja en equipo su jefe?				
9	¿Siempre Mantiene al personal motivado?				
10	¿Sabe delegar funciones su jefe?				
11	¿Su jefe permite que tome mis propias decisiones?				
12	¿Su jefe es tolerante con los trabajadores?				

DIMENSIÓN 2: Liderazgo Transaccional					
13	¿Su jefe conoce su trabajo?				
14	¿Conoce su jefe cuales son los objetivos de la institución?				
15	¿Planifica el trabajo su jefe?				
16	¿Su jefe sabe organizar el trabajo?				
17	¿Controla los indicadores de gestión su jefe?				
18	¿Considera eficiente en el trabajo a su jefe?				
19	¿Sabe reconocer los logros su jefe?				
20	¿Considera creativo a su jefe?				
21	¿Considera proactivo a su jefe?				
22	¿Considera justo a su jefe?				
23	¿Considera flexible a su jefe?				
24	¿Sabe reconocer sus errores su jefe?				
25	¿Considera optimista a su jefe?				

En base al instrumento de Rossi Valverde y Rossi Ortiz (2017)

Cuestionario de Calidad de servicio

Instrucciones: Estimado(a) participante, el cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la Calidad de servicio **al usuario del área de emergencia en un Hospital Bagua, 2022**. Las respuestas son anónimas y serán tratados netamente con fines académicos, en tal sentido, pido tu sinceridad marcando con una "X" la opción de respuesta que consideras pertinente. Las escalas valorativas son:

- 1= Totalmente en desacuerdo
 2= En desacuerdo
 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo
 4= De acuerdo,
 5= Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Seguridad						
1	¿La atención por parte del personal de emergencia es confiable?					
2	¿El personal de emergencia es cortés con usted?					
3	¿El trato del personal de emergencia con usted fue?					
4	¿Cómo ha sido el respeto a sus derechos como paciente?					
5	¿Cómo calificaría Ud. a este servicio de emergencia en cuanto a la privacidad de la atención?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta						
6	¿La atención de las consultas en emergencia es puntual?					
7	¿La atención por el personal de emergencia es con rapidez y exactitud?					
8	¿Los colaboradores del área de emergencia ayudan ante alguna inquietud?					
9	¿Recomendaría este servicio de emergencia a otras personas?					
10	¿Cómo calificaría Ud. la atención recibida por el personal de salud del servicio de emergencia?					
DIMENSIÓN 3: Fiabilidad						

11	¿Se cumple con las promesas a los pacientes?					
12	¿Se soluciona los problemas referentes al servicio?					
13	¿Cómo considera el modo en el que se le informo su estado de salud?					
14	¿Cómo considera la calidad de asistencia sanitaria que usted ha recibido en emergencia?					
15	Considera que en el área de emergencia se presta un servicio sin errores					
DIMENSIÓN 4: Empatía						
16	¿Los colaboradores del área de emergencia muestran interés por resolver los problemas?					
17	¿Cómo se siente usted con la atención que ha recibió durante su estancia en emergencia?					
18	¿Los colaboradores del área de emergencia entienden la problemática que Ud. padece?					
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles						
19	¿Los equipos con los que cuenta el área de emergencia son modernos?					
20	¿Cómo calificaría la infraestructura de este servicio del hospital?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sug eren cias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo Transformacional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe actúa con responsabilidad?	si		si		si		
2	¿Su jefe es considerado un ejemplo a seguir?	si		si		si		
3	¿Su jefe generalmente comprende mi sentir?	si		si		si		
4	¿Su jefe mantiene buenas relaciones interpersonales?	si		si		si		
5	¿Se comunica verbalmente de forma efectiva su jefe?	si		si		si		
6	¿Su jefe escucha a los trabajadores?	si		si		si		
7	¿Es una persona confiable su jefe?	si		si		si		
8	¿Genera el trabajo en equipo su jefe?	si		si		si		
9	¿Mantiene al personal motivado su jefe?	si		si		si		
10	¿Sabe delegar funciones sus jefe?	si		si		si		
11	¿Permite que tome mis propias decisiones?	si		si		si		
12	¿Es tolerante con los trabajadores su jefe?	si		si		si		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo Transaccional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Su jefe conoce su trabajo?	si		si		si		
14	Conoce cuales son los objetivos de la institución	si		si		si		
15	Planifica el trabajo	si		si		si		
16	Sabe organizar el trabajo	si		si		si		
17	Controla los indicadores de gestión	si		si		si		
18	Es eficiente en el trabajo	si		si		si		
19	Sabe reconocer los logros	si		si		si		
20	Es creativo	si		si		si		
21	Es proactivo	si		si		si		

22	Es justo	si		si		si		
23	Es flexible	si		si		si		
24	Sabe reconocer sus errores	si		si		si		
25	Es optimista	si		si		si		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención por parte del personal de emergencia es confiable	si		si		si		
2	El personal de emergencia es cortés	si		si		si		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La atención de las consultas en emergencia es puntual	si		si		si		
4	La atención de las consultas en emergencia es con rapidez y exactitud	si		si		si		
5	Los colaboradores del área de emergencia ayudan ante alguna inquietud	si		si		si		
	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se cumple con las promesas a los pacientes	si		si		si		
7	Se solucionan los problemas referentes al servicio	si		si		si		
8	Considera que en el área de emergencia se presta un servicio sin errores	si		si		si		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los colaboradores del área de emergencia muestran interés por resolver los problemas	si		si		si		
10	Los colaboradores del área de emergencia entienden la problemática	si		si		si		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 05: Elementos tangibles	si		si		si		

11	Los equipos con los que cuenta el área de emergencia son modernos	si		si		si		
12	La infraestructura es moderna	si		si		si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CONSUELO CULQUIMBOZ GOMEZ

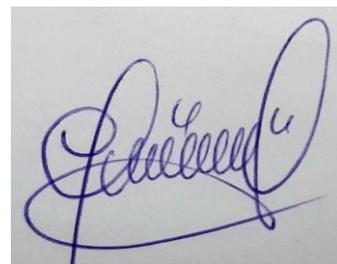
DNI: 42423758

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de octubre del 2022.



CONSUELO CULQUIMBOZ GOMEZ

DNI: 42423758

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LIDERAZGO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sug eren cias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo Transformacional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe actúa con responsabilidad?	si		si		Si		
2	¿Su jefe es considerado un ejemplo a seguir?	si		si		Si		
3	Su jefe generalmente comprende mi sentir	si		si		Si		
4	¿Su jefe mantiene buenas relaciones interpersonales?	si		si		Si		
5	¿Se comunica verbalmente de forma efectiva?	si		si		Si		
6	¿Escucha a los trabajadores su jefe?	si		si		Si		
7	Es una persona confiable	si		si		Si		
8	Trabaja en equipo	si		si		Si		
9	Mantiene al personal motivado	si		si		Si		
10	Sabe delegar	si		si		Si		
11	Permite que tome mis propias decisiones	si		si		Si		
12	Es tolerante con los trabajadores	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo Transaccional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Su jefe conoce su trabajo	si		si		Si		
14	Conoce cuales son los objetivos de la institución	si		si		Si		
15	Planifica el trabajo	si		si		Si		
16	Sabe organizar el trabajo	si		si		Si		
17	Controla los indicadores de gestión	si		si		Si		
18	Es eficiente en el trabajo	si		si		Si		
19	Sabe reconocer los logros	si		si		Si		
20	Es creativo	si		si		Si		
21	Es proactivo	si		si		Si		

22	Es justo	si		si		Si		
23	Es flexible	si		si		Si		
24	Sabe reconocer sus errores	si		si		Si		
25	Es optimista	si		si		Si		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención por parte del personal de emergencia es confiable	si		si		Si		
2	El personal de emergencia es cortés	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La atención de las consultas en emergencia es puntual	si		si		Si		
4	La atención de las consultas en emergencia es con rapidez y exactitud	si		si		Si		
5	Los colaboradores del área de emergencia ayudan ante alguna inquietud	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se cumple con las promesas a los pacientes	si		si		Si		
7	Se solucionan los problemas referentes al servicio	si		si		Si		
8	Considera que en el área de emergencia se presta un servicio sin errores	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los colaboradores del área de emergencia muestran interés por resolver los problemas	si		si		Si		
10	Los colaboradores del área de emergencia entienden la problemática	si		si		Si		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 05: Elementos tangibles							

11	Los equipos con los que cuenta el área de emergencia son modernos	si		si		Si		
12	La infraestructura es moderna	si		si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. DR. JAIME MUNDACA ARAUJO

DNI: 27734600

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y
DR. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNALIDAD.

29 de setiembre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



DR. JAIME MUNDACA ARAUJO

DNI:27734600

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LIDERAZGO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sug eren cias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo Transformacional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe actúa con responsabilidad?	si		si		Si		
2	¿Su jefe es considerado un ejemplo a seguir?	si		si		Si		
3	¿Su jefe generalmente comprende mi sentir?	si		si		Si		
4	¿Su jefe mantiene buenas relaciones interpersonales?	si		si		Si		
5	¿Se comunica verbalmente de forma efectiva?	si		si		Si		
6	¿Escucha a los trabajadores su jefe?	si		si		Si		
7	¿Es una persona confiable su jefe?	si		si		Si		
8	¿Genera eltrabaja en equipo su jefe?	si		si		Si		
9	¿Mantiene al personal motivado su jefe?	si		si		Si		
10	¿Sabe delegar funciones su jefe?	si		si		Si		
11	Permite que tome mis propias decisiones	si		si		Si		
12	Es tolerante con los trabajadores	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo Transaccional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Su jefe conoce su trabajo	si		si		Si		
14	Conoce cuales son los objetivos de la institución	si		si		Si		
15	Planifica el trabajo	si		si		Si		
16	Sabe organizar el trabajo	si		si		Si		
17	Controla los indicadores de gestión	si		si		Si		
18	Es eficiente en el trabajo	si		si		Si		
19	Sabe reconocer los logros	si		si		Si		
20	Es creativo	si		si		Si		
21	Es proactivo	si		si		Si		
22	Es justo	si		si		Si		

23	Es flexible	si		si		Si		
24	Sabe reconocer sus errores	si		si		Si		
25	Es optimista	si		si		Si		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención por parte del personal de emergencia es confiable	si		si		Si		
2	El personal de emergencia es cortés	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La atención de las consultas en emergencia es puntual	si		si		Si		
4	La atención de las consultas en emergencia es con rapidez y exactitud	si		si		Si		
5	Los colaboradores del área de emergencia ayudan ante alguna inquietud	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se cumple con las promesas a los pacientes	si		si		Si		
7	Se soluciona los problemas referentes al servicio	si		si		Si		
8	Considera que en el área de emergencia se presta un servicio sin errores	si		si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	

9	Los colaboradores del área de emergencia muestran interés por resolver los problemas	si		si		Si		
10	Los colaboradores del área de emergencia entienden la problemática	si		si		Si		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 05: Elementos tangibles							
11	Los equipos con los que cuenta el área de emergencia son modernos	si		si		Si		
12	La infraestructura es moderna	si		si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CULQUIMBOZ GÓMEZ MARIA ISABEL
DNI:47154584

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

02 de octubre del 2022

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

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

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

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

CULQUIMBOZ GOMEZ MARIA I



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos

CULQUIMBOZ GOMEZ

Nombres

CONSUELO

Tipo de Documento de Identidad

DNI

Numero de Documento de Identidad

42423758

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.

Rector

LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION

Secretario General

SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL

Director

PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico

MAESTRO

Denominación

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha de Expedición

19/08/19

Resolución/Acta

0253-2019-UCV

Diploma

052-068279

Fecha Matrícula

05/01/2014

Fecha Egreso

31/12/2015

CÓDIGO VIRTUAL 0000926522

Fecha de emisión de la constancia:

30 de Setiembre de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA

JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos

Superintendencia Nacional de Educación

Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos

MUNDACA ARAUJO

Nombres

JAIME

Tipo de Documento de Identidad

DNI

Numero de Documento de Identidad

27734600

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

Rector

LLEMPEN CORONEL HUMBERTO

Secretario General

BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA

Director

PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico

MAESTRO

Denominación

MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha de Expedición

01/08/16

Resolución/Acta

0331-2016-UCV

Diploma

UCV35690

Fecha Matrícula

19/06/2014

Fecha Egreso

30/08/2014

CÓDIGO VIRTUAL 0000926461

Fecha de emisión de la constancia:

30 de Setiembre de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA

JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos

Superintendencia Nacional de Educación

Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito

descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos

CULQUIMBOZ GOMEZ

Nombres

MARIA ISABEL

Tipo de Documento de Identidad

DNI

Numero de Documento de Identidad

47154584

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.

Rector

LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION

Secretario General

SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL

Director

PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico

MAESTRO

Denominación

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha de Expedición

15/07/19

Resolución/Acta

0223-2019-UCV

Diploma

052-066899

Fecha Matrícula

03/01/2014

Fecha Egreso

31/12/2015

CÓDIGO VIRTUAL 0000926511

Fecha de emisión de la constancia:

30 de Setiembre de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA

JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos

Superintendencia Nacional de Educación

Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito

descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930

Anexo 5. Base de datos

Base de datos estructurada: Variable liderazgo

Liderazgo transformacional													Liderazgo Transaccional													TV		
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD	913	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		P25	TD
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	34	69
2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	76
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	42	79
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41	80
5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	39	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39	78
6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	39	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41	80
7	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	37	69
8	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	33	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36	69
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	34	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	32	66
10	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	33	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	35	68
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	41	77
12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	33	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	35	68
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	75
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	42	80
15	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41	73
16	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	34	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	36	70
17	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	35	66
18	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	35	65
19	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	34	60
TD	61	55	55	54	58	56	55	57	52	57	48	47	655	58	56	56	56	59	51	56	53	59	54	53	51	51	713	1368

Escala de medición ordinal: Nunca (1), Pocas veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4)

Base de datos estructurada: Variable calidad de servicio.

	Seguridad							Capacidad de respuesta						Fiabilidad						Empatia				Elem. Tangibles				
N°	P1	P2	P3	P4	P5	TD	P6	P7	P8	P9	P10	TD	P11	P12	P13	P14	P15	TD	P16	P17	P18	TD	P19	P20	TD	TV		
1	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	2	12	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10	3	3	6	63		
2	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	2	2	6	2	2	4	60		
3	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	4	3	10	72		
4	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	4	4	8	69		
5	5	3	3	5	3	19	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	2	14	4	4	4	12	3	3	6	68		
6	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	4	15	4	3	4	11	3	4	14	69		
7	4	4	4	5	4	21	3	3	5	3	4	18	4	5	4	5	4	22	3	4	4	11	3	2	5	77		
8	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	3	10	3	3	6	70		
9	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	11	62		
10	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	3	3	3	9	3	3	6	55		
11	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	4	3	10	3	3	6	61		
12	4	5	4	5	3	21	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	2	2	2	6	3	3	12	73		
13	4	4	2	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	4	62		
14	4	2	2	4	2	14	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	3	3	6	67		
15	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	2	17	3	3	3	9	3	3	10	71		
16	4	4	2	4	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	11	3	3	6	67		
17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	4	4	8	63		
18	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	3	2	14	69		
19	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	4	3	4	11	4	4	8	60		
20	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	3	3	6	69		
21	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	6	61		
22	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	4	62		
23	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	78		
24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	2	14	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	2	3	5	67		

25	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	3	11	4	2	6	68
26	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	3	4	3	10	4	4	8	60
27	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	2	5	66
28	4	4	2	4	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	2	2	4	72
29	4	3	2	4	5	18	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	3	3	6	71
30	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	3	3	6	70
31	5	5	2	5	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	3	3	6	72
32	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	3	6	53
33	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	3	4	3	19	4	3	3	10	4	4	8	74
34	2	4	2	4	2	14	3	2	4	3	2	14	4	3	2	3	2	14	2	3	2	7	2	3	5	54
35	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	3	3	6	69
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	4	4	11	76
37	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	4	22	3	3	3	9	3	3	6	73
38	4	3	3	4	4	18	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	4	4	11	4	4	8	58
39	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	11	4	4	14	77
40	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	4	4	8	71
41	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	5	3	4	4	4	20	4	3	4	11	4	4	8	73
42	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	3	2	5	70
43	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	3	3	6	69
44	2	4	3	2	4	15	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	2	18	4	2	4	10	2	2	4	63
45	3	3	2	3	3	14	3	4	4	4	4	19	2	3	2	3	3	13	3	3	3	9	4	4	8	63
46	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	4	4	3	11	4	3	7	68
47	4	3	4	5	5	21	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	3	3	6	74
48	4	4	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	13	68
49	4	5	2	4	5	20	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	3	3	6	73
50	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	4	3	7	71
51	5	3	2	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	3	3	13	71
52	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	6	69

53	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	3	4	11	4	3	7	75
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	13	85
55	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	3	3	6	69
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	4	11	4	3	7	77
57	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	4	3	7	80
58	5	4	4	5	4	22	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	3	4	7	75
59	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	74
60	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	4	14	3	3	3	9	4	4	15	65
61	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	3	3	3	9	3	3	6	70
62	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	4	17	3	3	3	9	3	3	6	71
63	4	3	2	4	4	17	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	2	2	12	79
64	4	4	2	4	5	19	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	3	3	6	72
65	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	4	3	7	69
66	5	5	2	5	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	3	3	13	79
67	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	10	73
68	5	3	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	3	4	11	3	3	6	70
69	2	3	2	4	4	15	4	3	3	4	2	16	3	4	4	2	2	15	3	4	2	9	2	2	16	71
70	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	3	3	6	69
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	4	4	8	79
72	5	5	4	5	3	22	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	3	7	78
73	5	4	4	5	4	22	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	8	80
74	4	5	4	4	3	20	4	3	5	5	3	20	4	5	4	3	3	19	4	3	4	11	4	4	8	78
75	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10	4	3	16	81
76	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	4	12	4	4	8	73
77	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	4	3	7	70
78	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	4	4	8	68
79	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	17	4	4	4	12	3	3	6	77
80	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	3	4	11	4	4	8	70

81	4	3	4	3	4	18	3	3	2	3	4	15	4	2	4	2	4	16	4	3	2	9	3	2	14	72
82	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	3	3	6	71
83	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18	4	2	4	10	2	2	4	71
84	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	1	11	3	3	3	9	3	3	10	57
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	3	3	6	63
86	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	3	6	64
87	4	4	2	4	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	2	2	4	72
88	4	2	2	4	2	14	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	3	3	6	67
89	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	4	3	7	71
90	5	5	2	5	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	3	3	6	72
91	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	10	73
92	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	3	3	6	72
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	2	3	8	2	2	16	84
94	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	3	3	6	69
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	80
96	5	5	4	5	3	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	82
97	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	3	3	6	65
98	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	3	3	6	68
99	3	5	3	3	2	16	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	2	16	2	3	3	8	3	2	5	63
100	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	5	61
101	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	3	3	6	68
102	2	3	4	4	2	15	2	4	4	3	4	17	3	3	4	4	2	16	4	3	3	10	4	4	8	66
103	5	5	3	3	3	19	3	2	4	4	3	16	2	4	4	3	3	16	3	3	3	9	4	3	7	67
104	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	3	7	68
105	2	2	2	2	2	10	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	2	2	2	6	2	2	14	65
106	5	5	3	3	3	19	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	3	3	3	9	4	4	8	59
107	4	4	2	2	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	3	3	10	4	3	7	68
108	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	3	3	3	17	3	3	2	8	2	2	4	51

109	5	5	4	4	4	22	4	4	4	2	2	16	2	2	3	3	2	12	2	3	2	7	2	2	4	61
110	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	3	4	3	10	3	3	6	78
111	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	3	3	6	67
112	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	1	1	2	2	3	9	2	2	3	7	3	3	6	65
113	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	2	3	3	4	4	16	2	4	3	9	4	4	8	70
114	5	5	4	4	4	22	4	4	4	2	2	16	2	2	1	2	2	9	2	2	3	7	2	2	14	68
115	3	3	4	3	3	16	4	3	3	2	4	16	3	3	3	2	3	14	3	4	3	10	4	3	7	63
116	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	2	2	4	55
117	2	1	4	3	1	11	3	3	3	3	2	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	10	4	4	8	60
118	2	2	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	4	8	71
119	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	2	13	3	2	3	8	2	2	4	58
120	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	2	12	2	3	2	7	2	2	4	45
121	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	3	3	6	60
122	1	1	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	2	2	2	6	2	2	4	49
123	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	3	11	2	3	2	7	2	2	4	57
124	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	3	12	3	2	2	7	2	2	4	48
125	3	3	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	2	2	3	3	3	13	3	2	2	7	2	2	4	48
126	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	80
127	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	3	3	6	64
128	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	3	3	6	66
129	3	3	1	1	1	9	3	3	3	2	2	13	2	2	1	3	3	11	3	2	2	7	2	2	4	44
130	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	10	3	3	6	68
131	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	40
132	4	4	3	3	3	17	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	6	2	2	4	48
133	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17	3	4	4	11	4	4	8	70
134	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	1	3	3	13	3	3	3	9	3	3	6	58
135	3	3	4	4	4	18	4	4	4	1	1	14	3	3	1	4	4	15	4	4	3	11	3	3	6	64
136	4	4	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	4	4	3	3	3	17	2	2	3	7	5	6	11	57

137	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	18	4	3	4	11	3	4	7	73
138	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	3	4	2	2	3	14	2	2	2	6	2	2	18	73
139	4	4	2	3	3	16	4	4	3	1	2	14	3	3	3	2	2	13	4	4	4	12	3	3	6	61
140	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	7	3	2	5	59
141	5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	4	4	4	12	1	1	2	64
142	5	5	2	2	2	16	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	9	3	3	6	53
143	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	3	13	2	2	2	6	2	2	4	48
144	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	2	3	8	2	2	4	53
145	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	9	2	2	4	55
146	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	3	13	2	3	2	7	3	2	5	48
147	3	3	2	1	3	12	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	7	2	2	4	47
148	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	3	14	2	3	2	7	3	2	5	51
149	4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	12	2	2	2	6	4	4	8	55
150	4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	3	13	2	3	2	7	3	3	6	55
151	4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	6	4	4	8	55
152	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	2	2	2	6	2	2	4	49
153	4	4	3	3	3	17	3	4	4	2	3	16	3	2	2	2	3	12	3	2	2	7	3	2	5	57
154	4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	2	2	2	6	3	3	6	53
155	4	4	2	2	2	14	2	3	3	3	2	13	2	2	3	2	2	11	2	2	3	7	4	3	7	52
156	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	10	2	1	3	65
157	4	4	3	3	3	17	2	3	2	3	4	14	2	2	3	2	3	12	3	2	3	8	2	2	4	55
158	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	3	13	2	2	2	6	2	2	4	51
159	4	3	3	4	3	17	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	6	3	2	5	50
160	4	4	3	3	4	18	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	12	2	2	2	6	1	2	3	51
161	4	4	3	2	2	15	2	3	2	4	3	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	6	3	3	6	49
162	3	3	2	2	3	13	1	3	2	3	3	12	2	3	2	3	2	12	2	2	2	6	2	2	4	47
163	4	4	4	3	3	18	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	2	11	2	3	2	7	3	3	6	54
164	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	6	2	2	4	54

165	3	3	4	4	4	18	2	3	2	3	3	13	4	3	4	3	3	17	3	2	2	7	2	3	5	60
166	4	3	3	3	3	16	1	3	2	4	3	13	2	2	3	2	3	12	3	3	3	9	2	3	5	55
167	4	4	3	3	4	18	1	3	2	3	3	12	2	3	2	2	2	11	3	3	2	8	4	4	8	57
168	4	3	4	3	4	18	1	3	2	3	3	12	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	2	1	3	55
169	3	4	4	4	3	18	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	3	2	2	7	4	4	8	58
170	3	3	3	3	3	15	4	2	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	2	2	3	7	4	2	6	55
171	3	4	3	4	3	17	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	3	3	3	9	3	3	6	57
172	4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	3	8	4	4	8	57
173	4	4	4	3	3	18	2	3	2	3	3	13	2	2	3	3	2	12	2	2	2	6	2	2	4	53
174	4	4	3	2	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	1	2	3	12	2	2	2	6	3	4	7	57
175	4	4	4	3	3	18	1	3	2	3	2	11	3	2	2	2	3	12	2	3	2	7	3	3	6	54
176	4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	3	14	3	3	3	9	3	4	7	58
177	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	11	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12	4	4	8	62
178	4	4	2	3	2	15	3	2	2	4	2	13	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	2	2	4	62
179	2	2	3	3	3	13	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	2	2	2	6	2	2	4	60
180	2	2	3	3	3	13	2	2	2	3	3	12	4	3	3	3	3	16	2	3	2	7	2	2	4	52
181	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	2	2	4	61
182	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	3	3	2	2	14	4	3	3	10	3	2	5	67
183	5	4	4	3	3	19	4	2	3	4	4	17	3	2	3	3	2	13	4	3	2	9	3	2	5	63
184	4	4	3	3	3	17	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8	3	2	5	57
185	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	3	7	2	2	4	57
186	4	5	4	5	4	22	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	10	3	3	6	74
187	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	60
188	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	9	2	2	4	68
189	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	2	12	3	3	2	8	3	3	6	59
190	2	2	3	3	3	13	4	4	4	3	3	18	2	2	2	3	2	11	2	3	2	7	3	3	6	55
191	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	2	14	3	2	4	4	4	17	3	2	2	7	3	3	6	61
192	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	3	13	3	3	3	9	4	4	8	55

193	4	4	2	3	2	15	3	2	2	4	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	48
194	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	43
195	4	4	2	2	2	14	2	3	3	3	2	13	2	2	3	2	2	11	2	2	3	7	3	3	6	51
196	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	10	2	1	3	65
197	4	4	3	3	3	17	2	3	2	3	4	14	2	2	3	2	3	12	3	2	3	8	2	2	4	55
198	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	3	13	2	2	2	6	2	2	4	51
199	4	3	3	4	3	17	2	3	2	3	3	13	2	3	2	2	2	11	2	2	2	6	5	5	10	57
200	4	4	3	3	4	18	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	12	2	2	2	6	3	3	6	54
201	4	4	3	2	2	15	2	3	2	4	3	14	2	2	2	3	3	12	4	3	3	10	4	4	8	59
202	5	5	3	3	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	4	3	3	10	3	4	7	74
203	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	3	3	3	9	2	2	4	65
204	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	4	3	7	60
205	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	4	8	71
TD	753	723	652	690	665	3483	631	647	642	640	638	3198	655	628	639	625	633	3180	636	617	617	1870	623	596	1219	12950

Escala de medición ordinal:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni en acuerdo ni desacuerdo

4= De acuerdo,

5= Totalmente de acuerdo

ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE LIDERAZGO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	19	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.864	25

ALFA DE CRONBACH DE VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	205	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	205	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.890	20



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

SEÑOR : DR. MOSQUEIRA IZQUIERDO HUGO
DIRECTOR DEL HOSPITAL HEROES DEL CENEPA

Yo, **JOSE RAMIRO TAPIA DIAZ**, identificado con DNI N° 41008660; con domicilio real en el Jr. Francisco Pizarro 180, distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, región Amazonas; ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Que, encontrándome concluyendo estudios de postgrado maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, siendo indispensable aplicar mi instrumento de investigación al personal asistencial del servicio de emergencia y pacientes que acuden al servicio de emergencia que usted dirige, acudo a su despacho para que se me otorgue el permiso y facilidades correspondientes, la información obtenida tiene fines netamente académicas, para sustentar mi trabajo de investigación "Liderazgo y calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022", que permitirá concluir mi Tesis para obtener dicho grado.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud., señor Director acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

SEGURO SOCIAL DE SALUD
HOSPITAL HEROES DEL CENEPA
DIRECCION

Bagua, 03 de Octubre del 2022

Por disposición de la Dirección del HIHCB
PROVEIDO N° 937-DHIB. 2022
PASE A: [Firma]
PARA: [Firma]

Atentamente,

BAGUA, 3/10/2022

ATTE.

[Firma]

JOSE RAMIRO TAPIA DIAZ

DNI N° 41008660

C = 952 991 993

ESALUD
HOSPITAL HEROES DEL CENEPA
RED ASISTENCIAL AMAZONAS

Dr. Hugo M. Mosquera Izquierdo
DIRECTOR

[Firma]

ESALUD
HOSPITAL HEROES DEL CENEPA
RED ASISTENCIAL AMAZONAS

Dr. Hugo M. Mosquera Izquierdo
DIRECTOR

4851.2022-NIT-859



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo y calidad de servicio al usuario del área de emergencia en un Hospital de Bagua, 2022", cuyo autor es TAPIA DIAZ JOSE RAMIRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 20- 01-2023 08:41:30

Código documento Trilce: TRI - 0524939