



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Liderazgo organizacional en la calidad de atención de los servicios
de farmacia en un hospital nivel III, Lima 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Romani Torre, Pamela Cristina (orcid.org/0009-0002-5351-6783)

ASESORES:

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

Dra. Melean Romero, Rosana Alejandra (orcid.org/0000-0001-8779-738X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A **Dios**, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi querida madre Cristina, por ser el pilar más importante, pues sin ella no lo había logrado, por brindarme siempre su apoyo, comprensión, amor y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A **mi amado hijo Mariano**, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi mamita Flora, aunque no este físicamente con nosotros, pero se desde el cielo siempre me cuida y guía para que todo salga bien

Agradecimiento

A Dios, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A la **Universidad “Cesar Vallejo”** por haberme aceptado ser parte de ella, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Al mismo tiempo agradezco sinceramente a mi asesora de Tesis la **Maestra** Morón Valenzuela Julia Cecilia, por su esfuerzo y dedicación, por su paciencia y motivación han sido fundamentales.

Mi agradecimiento también va dirigido a la **Dra. Emilia Ramírez-** jefa del Departamento de Farmacia, por haber aceptado que realice mi tesis en su prestigioso servicio

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	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo	20
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de liderazgo organizacional	25
Tabla 2: Distribución de las dimensiones de liderazgo organizacional	25
Tabla 3: Distribución de calidad de atención	26
Tabla 4: Distribución de dimensiones de calidad de atención	26
Tabla 5: Cruce de liderazgo organizacional y calidad de atención	27
Tabla 6: Cruce de liderazgo organizacional y aspectos generales	27
Tabla 7: Cruce de liderazgo organizacional y fiabilidad	28
Tabla 8: Cruce de liderazgo organizacional y capacidad de respuesta	28
Tabla 9: Cruce de liderazgo organizacional y seguridad	28
Tabla 10: Cruce de liderazgo organizacional y empatía	29
Tabla 11: Relación entre liderazgo organizacional y calidad de atención	28
Tabla 12: Resumen del modelo V1 y V2	30
Tabla 13: Relación entre liderazgo organizacional y aspectos tangibles	30
Tabla 14: Resumen del modelo V1 y V2	31
Tabla 15: Relación entre liderazgo organizacional y fiabilidad	31
Tabla 16: Resumen del modelo V1 y D2V2	32
Tabla 17: Relación entre liderazgo organizacional y capacidad de respuesta	32
Tabla 18: Resumen del modelo V1 y D3V2	33
Tabla 19: Relación entre liderazgo organizacional y seguridad	33
Tabla 20: Resumen de modelo de V1 Y D4V2	34
Tabla 21: Relación entre liderazgo organizacional y empatía	34
Tabla 22: Resumen del modelo V1 Y D5V2	34

Resumen

OBJETIVO: Determinar la influencia del liderazgo organizacional en la calidad de atención de los servicios de farmacia en un Hospital Nivel III, Lima 2023.

METODOLOGÍA: Tipo aplicada, cuantitativo, correlacional causal, no experimental – transversal, con la participación de 50 pacientes, el instrumento fue el cuestionario con una fuerte confiabilidad de 99,5% obtenida con alfa de Cronbach. El estadístico fue correlación de Spearman y regresión lineal.

RESULTADOS: el liderazgo organizacional está en nivel regular (90,57%), nivel bueno (7,55%) y nivel malo (1,89%). La calidad de atención se encuentra en nivel regular (75,00%), nivel malo (19,64%) y nivel bueno (5,36%). La relación en todos los casos fue débil y significativa. Entre el liderazgo organizacional y calidad de atención ($0,263$; $p < 0,01$), entre el liderazgo organizacional y aspectos tangibles ($r:0,278$; $p < 0,01$), entre el liderazgo organizacional y seguridad ($r:0,187$; $p < 0,05$); entre el liderazgo organizacional y empatía ($r:0,257$; $p < 0,05$). Sin embargo, no hubo relación ($r:0,049$; $p > 0,05$) entre el liderazgo organizacional y capacidad de respuesta. **CONCLUSIÓN:** Se determinó que el liderazgo organizacional se encuentra en el nivel regular con relación débil estadísticamente significativa e influye en 8,8% en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023.

Palabras clave: *Liderazgo organizacional, calidad de atención, paciente.*

Abstract

OBJECTIVE: To determine the influence of organizational leadership on the quality of care of pharmacy services in a Level III Hospital, Lima 2023.

METHODOLOGY: Applied, quantitative, explanatory, non-experimental – cross-sectional type, with the participation of 50 patients, the instrument was the questionnaire with a strong reliability of 99.5% obtained with Cronbach's alpha. The statistic was Spearman's correlation and linear regression.

RESULTS: Organizational leadership is at a fair level (90.57%), good level (7.55%) and bad level (1.89%). The quality of care was at a fair level (75.00%), a poor level (19.64%) and a good level (5.36%). The relationship in all cases was weak and significant. Between organizational leadership and quality of care ($R:0.263$; $p<0.01$), between organizational leadership and tangible aspects ($R:0.278$; $p<0.01$), between organizational leadership and safety ($r:0.187$; $p<0.05$); between organizational leadership and empathy ($R:0.257$; $p<0.05$). However, there was no relationship ($r:0.049$; $p>0.05$) between organizational leadership and responsiveness.

CONCLUSION: It was determined that organizational leadership is at the regular level with a weak statistically significant relationship and influences 8.8% in the quality of care in pharmacy services in a level III hospital in Lima, 2023.

Keywords: *Organizational leadership, quality of care, patient.*

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de liderazgo, se entiende que es un procedimiento de influencia ejercido por el líder en un grupo de individuos, con el objetivo de lograr su participación bajo su propia voluntad en la consecución de los objetivos de una organización. Se subraya que la habilidad distintiva del líder radica en su capacidad para persuadir a otros a unirse a su visión y abrazar los objetivos del líder como propios de manera voluntaria (Fernández 2018).

La realidad mundial muestra que actualmente se vive en las organizaciones del sector Salud, es esencial contar siempre con herramientas que inspiren y orienten a los recursos humanos para alcanzar los objetivos y metas que las instituciones de salud desean lograr (Monnappa, 2018). Sumado a ello, las empresas enfrentan dificultades financieras, administrativas, internas y externas debido a una falta de liderazgo organizacional adecuado. Para abordar esta problemática, resulta crucial contar con líderes capaces de adaptarse al cambio y encontrar soluciones para superar los obstáculos que surgen al implementar una nueva estructura organizativa (Sánchez, 2020).

Cuando, se produce la falta de un buen liderazgo organizacional por parte de los jefes de las diferentes instituciones se genera un perjuicio enorme para el desempeño laboral del personal, reduciendo en gran medida la iniciativa, motivación, la ejecución de actividades, y obstaculiza el desempeño de funciones en perjuicio del usuario. Por lo tanto, es necesario comprender, profundizar y practicar la importancia del liderazgo para brindar mejores servicios y con ello mejorar la calidad de atención (Ibrahim et al, 2020).

Las estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) existe un promedio entre 5.7 y 8.4 millones de vidas afectadas por ausencia de atención de alta calidad. Esta atención médica deficiente se traduce en una disminución de la productividad laboral que afectó alrededor de 1.4 a 1.6 billones dólares de anuales. Por otro lado, la atención en las oficinas farmacéuticas están expuestas a múltiples dificultades como la infraestructura deficientes, falta de químicos farmacéuticos, deficiente formación profesional, demoras en el recojo de medicamentos, largas colas, falta de orientación a los pacientes, ausencia de creatividad y compromiso en cuanto a una buena atención por lo cual se puede desencadenar o genera una percepción equivocada del Hospital, que el

servicio de farmacia no está brindando una atención de calidad (Cervantes, 2021). Es decir, que la calidad de la atención abarca todos los procedimientos que un paciente experimenta desde su admisión hasta su alta del hospital (Núñez, 2023).

La realidad nacional en el ámbito de Perú, se observa una falta evidente de liderazgo, lo que resulta en un desempeño limitado de los trabajadores que se centran principalmente en tareas básicas debido a la falta de motivación y estímulos. La innovación en los procesos es prácticamente inexistente, especialmente en el sector público, donde los procedimientos son engorrosos y las respuestas a los trámites son lentas (Acosta y Campos, 2022). La complicación radica en que no todos los líderes con cargos de jefatura son verdaderos líderes (Chiavenato 2016).

La realidad local muestra que, es importante destacar que los grandes logros y cambios no surgen de manera independiente; más bien, dependen del comportamiento laboral de los empleados y de cómo se identifican con su trabajo y desarrollan su potencial en las tareas que les corresponden dentro de la organización.

El problema general de la investigación fue ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?; y los problemas específicos planteados son: (a) ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en los aspectos tangibles de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?; (b) ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la fiabilidad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?; (c) ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?; (d) ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la seguridad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?; (e) ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la empatía de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?

La justificación teórica del proyecto se sustenta en el conocimiento y el contexto actual relacionado con las variables de exposición, cuyo fin es conseguir un concepto más claro sobre el problema. Es necesario implementar

estrategias de gestión que se adapten al contexto y evaluarlas en un momento específico para poder comparar su efectividad, para mejorar la calidad de atención (Estrada, et al., 2019). La justificación metodológica del proyecto es sólida, dado que, al emplear un enfoque científico, se pueden recopilar los datos requeridos, los cuales se cuantificarán posteriormente, facilitando así el planteamiento de conclusiones generadas y las posibles recomendaciones significativas en beneficio de la población en general.

La justificación práctica del proyecto permitió evaluar los hallazgos de esta investigación a fin poder seleccionar mejores decisiones relacionadas con la optimización de la calidad de atención de los usuarios que hagan uso de las prestaciones de la farmacia. La justificación social del proyecto, muestra que un inadecuado liderazgo organizacional trae como consecuencia una insatisfacción laboral, rotación de personal y por ende se verá reflejado en un mal servicio al cliente, que genera insatisfacción y afecta a los pacientes en su calidad de vida, a través de esta indagación, se ha logrado identificar algunas características del liderazgo organizacional que benefician a los usuarios y mejoran la calidad de atención de la farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023

El objetivo general de la investigación fue: Determinar si el liderazgo organizacional influye en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023, los objetivos específicos planteados serán: (a) Determinar si el liderazgo organizacional influye en los aspectos tangibles de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (b) Establecer si el liderazgo organizacional influye en la fiabilidad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (c) Determinar si el liderazgo organizacional influye en la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (d) Establecer si el liderazgo organizacional influye en la seguridad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (e) Determinar si el liderazgo organizacional influye en la empatía de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023.

En cuanto a la hipótesis planteada fue: Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la calidad de atención en los servicios de farmacia

en un hospital nivel III de Lima, 2023. Las hipótesis específicas de acuerdo a las dimensiones de la variable 2 serán:(a) Existe influencia significativa entre el liderazgo organizacional y los aspectos tangibles de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (b) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la fiabilidad en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. (c) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la capacidad de respuesta de la atención de calidad en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (d) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la seguridad en la atención de calidad en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; (e) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la empatía de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a trabajos previos internacionales, se han identificado antecedentes de investigación relevantes, Díaz y Díaz (2021), publicaron una investigación que se enfocó en analizar la relación entre el liderazgo de los coordinadores académicos y su impacto en la efectividad organizacional. El esquema metodológico efectuado para este estudio se realizó de naturaleza cuantitativa y descriptiva, con un enfoque correlacional. Se recopilaron datos de un total de 82 participantes a través de un cuestionario multifactorial. Los resultados del análisis revelaron que la regresión realizada fue estadísticamente significativa ($F(6.75) = 5.664, p < 0.05$), Estos resultados demuestran hubo una relación directa sobre el liderazgo de los coordinadores y la efectividad organizacional.

Morán (2022) tuvo como propósito elaborar un plan de capacitación mediante el método cuantitativo con diseño trasversal, la población y muestra de realiza en 45 personas. Concluyó que la satisfacción laboral y el clima organizacional son elementos de gran vitalidad para la salud emocional, psicológica y física de todo el personal especialmente para los que laboran en emergencia ya que en esta área las labores son más estresantes y agotadoras por mucha presión, asimismo el área donde laboran no es lo suficientemente amplia para que se puedan desplazar el personal con los pacientes, otro problema es el desarrollo personal, horas de trabajo, las remuneraciones estos problemas afectan en su 89% la estabilidad emocional las relaciones con los compañeros de trabajo y otros problemas, con todas estas deficiencias se logró elaborar un plan de capacitar al personal de todas las áreas con la finalidad de fortalecer la relación entre el personal, atención y apoyos grupales, individuales como yoga, risoterapias, terapias con la finalidad de satisfacer a los pacientes.

Del mismo modo, Castaño (2018) se propuso como objetivo evaluar el impacto de las variables mediante su estudio de enfoque metodológico, cuantitativo y transversal, además de emplear un diseño descriptivo, correlacional y comparativo. También aplicó el coeficiente alfa de Cronbach logrando obtener puntuaciones aceptables superiores a 0.7. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación $Rho = 0.963$ como el más alto, mientras que el valor más bajo de $Rho = 0.582$ se consideró aceptable. La población de

estudio incluyó a 511 personas. Como conclusión, el estudio indicó que el liderazgo transformacional tiene un impacto significativo en el desgaste profesional y el compromiso organizacional de los empleados para mejorar la atención a los usuarios.

Mera-Risco (2022), en un estudio realizado en Portoviejo, Ecuador, evaluaron la calidad de la atención. El propósito de la investigación era analizar la conexión entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de los pacientes atendidos, durante el año 2021. El enfoque del estudio se basó en un diseño de investigación descriptiva, de carácter no experimental. La muestra de estudio estuvo compuesta por 315 pacientes. El estudio se enfocó en un diseño de investigación descriptivo, que no implicó experimentación. La muestra de estudio incluyó a 315 pacientes. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL como herramienta para medir la calidad del servicio. Los resultados indicaron que, en lo que respecta a la calidad del servicio, las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles recibieron calificaciones intermedias, mientras que la dimensión de fiabilidad generó insatisfacción y la dimensión de seguridad produjo resultados mixtos

El estudio de Boada (2019) tuvo como meta establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención. El tipo de estudio que realizaron fue de alcance descriptivo, corte transeccional. Los datos se extrajeron de 282 pacientes como muestra de investigación, para este estudio emplearon el cuestionario SERVQUAL. Los resultados obtenidos indicaron que la satisfacción superó a la insatisfacción en las cinco dimensiones analizadas, logrando un nivel total de satisfacción del 70%. Específicamente, la dimensión de aspectos tangibles recibió la calificación más alta en términos de satisfacción, mientras que la capacidad de respuesta presentó el nivel más bajo.

Por su parte Picón (2019) en su trabajo de investigación se planteó como propósito examinar el nivel de calidad en la atención y su asociación con la satisfacción de los clientes. La metodología empleada se basó en un criterio numérico, alcance descriptivo y un diseño observacional. El conjunto total de pacientes que conformaban la población de estudio consistía en 16,883 con una muestra de 376 pacientes, utilizaron una encuesta y un cuestionario evaluados en "escala de Likert". El 48.7% se sintieron muy satisfecho, mientras que un 48.1% se mostró satisfecho, lo que indica que un 97% de los pacientes

recomendaría el hospital. En conclusión, determinaron que existen factores que presentan áreas de mejora en los trabajadores para proporcionar un servicio de calidad. Estos factores incluyen el ambiente laboral, el apoyo brindado, la autonomía otorgada a los integrantes del equipo, la relación y familiaridad con los pacientes, así como la capacitación del personal.

Según lo planteado por Soria y Ramos (2018), su objetivo principal fue examinar la influencia de diversos estilos de liderazgo en la satisfacción laboral de 33 empleados de la compañía Nacional de Telecomunicaciones. La importancia de esta investigación radicaba en identificar posibles relaciones entre las variables mediante análisis estadísticos. Para recopilar datos, se utilizaron dos herramientas: el Grid Gerencial y un cuestionario para la satisfacción laboral. El primer instrumento permitió destacar que el estilo de liderazgo predominante era aquel que se caracteriza por adaptarse al sistema sin esforzarse en obtener resultados sobresalientes. El segundo instrumento arrojó resultados que se ubicaron en diferentes rangos para cada ítem analizado: en el ambiente físico, los puntajes oscilaron (4.3. y 5.5), mientras que, en supervisión, se encontraron en un rango de 4.4 a 4.7. En cuanto a prestaciones, los niveles de satisfacción variaron de 3.7 a 5.6. Los resultados indicaron una falta de relación significativa entre los diferentes tipos de liderazgos y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores.

En relación a los antecedentes nacionales, Cerrón & Vicente (2018), publicaron un estudio con el fin de establecer la conexión del liderazgo en una organizacional y el rendimiento de los empleados. Esta investigación adoptó un estudio no experimental y se diseñó como un estudio correlacional transversal descriptivo, utilizando una muestra de 30 participantes. Para obtener datos, se administró un cuestionario que contenía 16 preguntas, y se evaluó su fiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un $r = 0.929$. Este valor indica una correlación muy alta. Además, se realizó una prueba t que resultó en $t = 6.154$, superando el valor crítico de 1.96. En resumen, los hallazgos respaldaron que se afirma hipótesis alterna, evidenciando la relación significativa respecto a las variables.

Baltodon y Oblea (2020) desarrollaron una indagación cuyo propósito fue determinar la asociación entre el liderazgo organizacional y las competencias laborales. El enfoque utilizado en el estudio fue cuantitativo, empleó un diseño

observacional, de naturaleza correlacional y transeccional. A partir de los hallazgos alcanzados, se determinó que hubo una correspondencia positiva moderada y altamente directa respecto a las variables. Esto sugiere que un liderazgo organizacional más sólido se traduce en un desempeño superior en las competencias laborales. Además, se recabó la percepción de los empleados de acuerdo al nivel de liderazgo, con un 14.3% considerando que el nivel de liderazgo era bajo, un 45.9% opinando que era regular, y un 39.8% considerándolo alto. Como conclusión, se afirmó que existe una correlación

Para Cahuana (2018). El fin de su investigación fue identificar la correlación existente entre el liderazgo en una organización y las capacidades laborales de su personal. La metodología del estudio se clasificó como no experimental y adoptó un enfoque correlacional. La población objeto de estudio consistió en 50 trabajadores, y se utilizó una muestra censal, lo que incluyó a todos los miembros de la población. Para recopilar datos, se aplicaron dos cuestionarios: uno relacionado con el liderazgo organizacional y otro centrado en la seguridad de las habilidades laborales. Los hallazgos conseguidos indicaron que hubo una correlación positiva y directa respecto al liderazgo organizacional con las habilidades laborales, incluyendo las competencias de trabajo, las tareas elementales y avanzadas. Ello se traduce en un coeficiente Rho igual a 0.795, y una significancia equivalente a 0.000, que es inferior a 0.05.

Aguilar & Lobo, (2022). Publicaron una investigación en el que buscan determinar cómo el liderazgo en una organización afecta el desenvolvimiento laboral de los empleados. Esta exploración se enmarca por ser de tipo aplicado, diseño sin intervención experimental de corte transeccional, alcance descriptivo correlacional. Consideró a 32 empleados como la población de investigación. En concreto, se descubrió que el 28.1% de las personas evaluó el liderazgo organizacional como moderado, y el comportamiento laboral se percibió como regular. Además, con la prueba de Spearman, obtuvieron una correlación positiva moderada de 0.577, lo que respalda la aceptación de la hipótesis central: el liderazgo organizacional ejerce un efecto significativo en el entorno de la organización.

Ascencio (2018) se planteó de objetivo determinar si el liderazgo dentro de una organización se vincula con el rendimiento laboral de sus empleados. El enfoque fue de naturaleza cuantitativa, correlacional y transversal, y se

caracterizó por su diseño observacional. El estudio se centró en una población de 23 trabajadores, los resultados del estudio revelaron que, según los participantes encuestados, el nivel de liderazgo organizacional fue considerado como regular por el 61% de los trabajadores, mientras que el desempeño de los empleados se clasificó como regular por el 65%. Se obtuvo un valor de coeficiente de Spearman= 0.573, con una significancia equivalente a 0.000 (p valor menor a 5%). Esto indica que hubo una correlación positiva media respecto a las variantes. Además, el coeficiente establecido de $t=3.20$ superó el coeficiente tabular de 1.68, lo que significa que el cálculo se encuentra en el área de negar a la hipótesis nula (H_0).

Colina et. al (2019), publicaron una investigación con el fin de evaluar de manera crítica las diversas propuestas contemporáneas de liderazgo aplicadas principalmente a entornos organizacionales y estratégicos. El estudio empleó un enfoque cualitativo y haciendo uso de la hermenéutica para comprender y dar significado a los conceptos. Los resultados indicaron que el liderazgo en el siglo XXI debe evolucionar para superar las limitaciones de paradigmas individualistas y estructuras horizontales, con el fin de lograr mayor eficacia y sinergia dentro de las organizaciones. Dada la creciente incertidumbre en la actualidad, las empresas deben reevaluar sus estilos de gestión, enfocándose en la formación de equipos de alto rendimiento, adoptando una visión sistémica compartida y promoviendo el pensamiento estratégico. Esto permitirá optimizar la productividad y la satisfacción laboral tanto de la empresa como de sus empleados.

Rojas (2018), publicó un estudio, cuyo propósito era establecer la conexión entre el liderazgo en una organización y el rendimiento de los trabajadores. El método del estudio adoptó un diseño transversal, observacional, con una población de 30 trabajadores, el instrumento de datos fue una encuesta con de 18 preguntas. Según los resultados, el 40% de los colaboradores (12) personas respondió que el liderazgo organizacional casi nunca se evidenciaba; el 30% (9 personas) afirmaron que nunca lo percibían, mientras que el 3.3% de los colaboradores (1 persona) respondió casi siempre. Mediante el análisis de correlación, concluyendo que hubo una asociación respecto a las dos variantes, con un valor de p inferior al 0.05 (p-valor equivalente a 0.000) y el valor de correlación de 0.779, lo que demuestra un alto grado de correlación positiva.

Piedra (2019), en su indagación se planteó evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes. Realizó un estudio de tipo descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo con un diseño no experimental. El estudio se basó en una muestra de 124 pacientes, en la investigación, utilizaron el cuestionario modificado basado en SERVQUAL a fin de examinar la calidad de la atención. Los hallazgos obtenidos reflejaron, en cuanto un nivel bueno (71%) el nivel de la calidad de atención, la valoración que tienen los pacientes, la mayoría reportó estar satisfecho con la atención recibida. Las dimensiones que generaron mayor satisfacción son: la empatía, con un 91.9% de satisfacción, y la fiabilidad, con un 90.3%. En contraste, las dimensiones que mostraron menor nivel de satisfacción fueron seguridad, con un 37.1%, y aspectos tangibles, con un 27.4%. Este estudio determinó que una relación directa existe entre las variables de estudio.

Castillo (2018), y su equipo de investigadores realizaron un estudio en Perú que tuvo como objetivo valorar el nivel de calidad que reciben los usuarios de un hospital, este estudio se enmarca en una investigación descriptiva, transversal y cuantitativa no experimental. La muestra para este estudio incluyó a 97 usuarios que completaron un cuestionario basado en SERVQUAL. Los resultados obtenidos demostraron que la mayor parte de los encuestados expresaron estar "completamente de acuerdo" en cuanto a la calidad de atención, con un 86.6%, y en relación a la satisfacción, con un 84.54%. Al examinar las dimensiones específicas en lo que respecta a la calidad de atención, se observó que las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía recibieron un 89.69% de respuestas de "totalmente de acuerdo", por otro lado, la capacidad de respuesta y la tangibilidad obtuvieron un 87.63% de respuestas totalmente de acuerdo. Se estableció un elevado nivel de satisfacción de los pacientes.

De manera similar, Chirinos (2021) desarrolló un estudio con la intención de determinar una conexión entre la toma de liderazgo empresarial y el comportamiento de los trabajadores en una organización, y se empleó un diseño descriptivo- correlacional de naturaleza no experimental con un enfoque transversal. La muestra incluyó a 96 trabajadores, y se utilizó un formulario como a fin de recopilar de datos. Los hallazgos revelaron una correlación positiva y significativa en la hipótesis general, con un coeficiente Rho de 0.833.

Además, en términos de significación, se observó que el valor obtenido fue inferior al nivel de significancia (p valor = 0.05), llegando a la afirmación de la hipótesis alterna. El estudio concluyó que existe una relación entre el liderazgo empresarial y el comportamiento en la organización. Además, se descubrió que las variables asociadas al liderazgo empresarial y sus diversas dimensiones, como el liderazgo de cultura, el liderazgo estratégico y el liderazgo de equipos, están vinculadas al comportamiento organizacional en la empresa de publicidad.

El liderazgo se define por alcanzar objetivos específicos mediante la dirección de un equipo de colaboradores, y un líder es alguien que coordina a estos colaboradores para lograr una meta específica. El triunfo de un líder destacado tiene un componente social y humano, y surge de su capacidad para comprender a quienes trabajan con él. Asimismo, menciona que en investigaciones anteriores muestran que el estilo de liderazgo de los gerentes actuales afecta la satisfacción laboral de los equipos que lideran, asimismo el compromiso con la organización en la que trabajan (Guerrero, 2016).

Adicionalmente, el liderazgo se entiende como un proceso de incidencia ejercido por el líder hacia un grupo de individuos, con el objetivo de lograr su participación de manera voluntariosa en la consecución de los objetivos de la organización. Se subraya que la habilidad distintiva de un líder radica en su capacidad para persuadir a otros a unirse a su visión y abrazar los objetivos del líder como propios de manera voluntaria (Fernández 2018).

El liderazgo organizacional es fundamental en todo tipo de organización o empresa, pues desempeña un papel crítico en el éxito y el funcionamiento efectivo de la misma; viene a ser la habilidad que tiene un jefe de guiar y regir para que una organización tenga una adecuada planificación, control sobre otros, y no depender un líder que no tenga las facultades necesarias. Con el líder adecuado, incluso si la organización no tiene planes ni controles, puede avanzar siempre que tenga el líder adecuado (Hernández 2013).

En la actualidad, existen teorías que sugieren que, a pesar de la influencia de ciertos rasgos innatos, las experiencias de vida desempeñan un papel fundamental. Esto implica que no es estrictamente necesario nacer con características de liderazgo, ya que, a través de vivencias y formación diversa, es posible adquirir estas habilidades. Estas teorías buscan arrojar luz sobre los

factores y el proceso que conlleva convertirse en un líder. . A partir de la primera mitad del siglo XX, las teorías se centraban en las cualidades que distinguen a líderes de seguidores. A continuación, se señalan las principales teorías según Robbins & Judge (2013):

a) Teoría de los rasgos postula que “el liderazgo es algo innato” no se aprende siendo líder, sino que se nace ello. Esta teoría se enfoca en la personalidad y el comportamiento que contribuyen al liderazgo. b) Teoría de contingencia, también denominada como teoría del liderazgo de Fiedler. Al hablar de teorías de contingencia, estas enfatizan que el liderazgo depende de la situación particular en la que se encuentra el líder, estas teorías nos indican que no existe un estilo de liderazgo superior, sino que este debe ajustarse a las circunstancias del momento, c) Teoría situacional, desarrollada que resalta la importancia de las habilidades y acciones del líder como las necesidades del equipo y otros factores influyentes (Martins, 2018).

También, d) Teoría participativa, se define como una estrategia de gestión por el consenso y participación de los trabajadores en los procedimientos de toma de decisiones. Consecuentemente, la implementación de este estilo de liderazgo implica la consulta periódica de las opiniones de cada integrante del grupo, siempre en los límites de sus capacidades y áreas de influencia, e) Teoría de las relaciones, su enfoque no se limita únicamente al desempeño del grupo en su conjunto, sino que reconoce la importancia de cada miembro individualmente y la necesidad de ayudarlos a alcanzar su máximo potencial (Robbins & Judge, 2013.).

En cuanto a las dimensiones del liderazgo organizacional, Sáenz (2016), clasifica en 4 dentro de ellos: a) liderazgo para resolver con eficacia problemas, b) liderazgo con una fuerte orientación hacia los resultados c) Liderazgo que busca diferentes perspectivas d) Liderazgo que apoya a los demás. Un líder eficaz debe ser capaz de equilibrar estas dimensiones de manera apropiada para lograr los objetivos de la organización y promover un entorno de trabajo positivo y productivo.

Liderazgo eficaz para resolver problemas, se refiere a la capacidad de un líder para guiar a un equipo o grupo hacia la identificación y resolución de desafíos, obstáculos o situaciones problemáticas de manera efectiva y eficiente.

Implica la habilidad de tomar decisiones informadas, fomentar la colaboración, impulsar la creatividad y encontrar soluciones adecuadas a los problemas.

Liderazgo orientado hacia resultados, estilo de liderazgo en el cual un líder se enfoca principalmente en el logro de metas y objetivos específicos. Este enfoque implica establecer claras expectativas de rendimiento, definir objetivos medibles y trabajar de manera estratégica para alcanzarlos. Estos líderes son conocidos por su capacidad para motivar y guiar hacia la consecución de metas, medir el progreso de manera constante y tomar medidas correctivas para garantizar el éxito.

Liderazgo que busca diferentes perspectivas, se caracteriza por fomentar la diversidad de ideas, opiniones y enfoques dentro de un equipo u organización. Este enfoque promueve la toma de decisiones más informadas, la resolución de problemas más creativa y la inclusión de diversas voces en la toma de decisiones. Los líderes en esta área basan sus decisiones en análisis sólidos y saben cómo evitar muchos de los sesgos que a menudo influyen en la toma de decisiones (Flanagan, 2019).

Liderazgo para apoyar a los demás, son aquellos que tienen en cuenta la preocupación por el desarrollo y bienestar de sus equipos y están comprometidos en ayudar a sus miembros a alcanzar su máximo potencial. Este tipo de liderazgo se centra en el apoyo, la mentoría y crear un entorno en el que los miembros del equipo se puedan sentir valorados y empoderados. Los líderes solidarios comprenden y sienten cómo se sienten los demás.

Respecto a la calidad de atención, la definición ha experimentado una evolución a lo largo del tiempo, evolucionando hacia un enfoque integral más completo en el área de los sistemas de salud (Sánchez, 2019). La calidad de atención se desglosa en tres componentes esenciales. En primer lugar, se considera el objeto de estudio, que puede ser representado por un equipo de profesionales encargados de la atención al paciente. En segundo lugar, se hacen referencia a los atributos de este objeto, que podrían incluir los protocolos de atención disponibles. Por último, se aborda su medición, que implica la evaluación de los resultados en la atención con el fin de alcanzar los mejores resultados en beneficio del paciente (García-Fabila 2018).

Respecto a la calidad de atención, Empiere (2010) indica que uno de los principales retos de la industria médica es implementar el modelo de calidad de atención garantizando que los enfermos tengan un tratamiento adecuado en el momento exacto disminuyendo cualquier error tratando con respeto la dignidad de toda persona garantizando la justicia y la equidad.

Brindar una atención específica y de calidad a un usuario representa un instrumento estratégico que puede aportar un valor añadido a un determinado establecimiento frente a la oferta de la competencia y, a través de esta acción, conseguir una visión diferente de como los usuarios perciben la empresa (Valenzuela 2019).

Además, Guanais et al. (2018) indican que la variable de calidad en la atención médica se enfoca en proporcionar servicios de alta calidad, a pesar de los factores que puedan influir, como los aspectos socioeconómicos y culturales. Los gerentes de unidades de atención médica tienen como objetivo aumentar la satisfacción de los pacientes, fomentando una interacción positiva con el personal médico. Además, resulta fundamental abordar la disminución de la desconfianza por parte de los trabajadores, porque se han registrado asuntos de negligencia por parte de los trabajadores de la salud.

Arenal (2019) propone que el concepto de calidad se refiere a dos elementos, efectividad y eficacia, que trabajan en conjunto y son promovidos por un grupo de individuos que lideran una institución de atención médica.

La OMS (2020) explicó que cuando se habla de calidad en atención médica, se debe abarcar todos los aspectos de una atención óptima, lo que incluye la accesibilidad, el trato respetuoso, el diagnóstico preciso, el tratamiento adecuado y otros elementos. El fin es lograr el máximo nivel de satisfacción posible y disminuir lo mayor posible los riesgos para los usuarios externos.

La calidad de atención se desglosa en cinco dimensiones que se centran en el servicio necesario. Estas dimensiones son: fiabilidad, que se enfoca en el cumplimiento; capacidad de respuesta, que se refiere al cumplimiento en un plazo adecuado; seguridad, que se relaciona con la confianza que genera; empatía, que implica ponerse en el lugar del paciente; y aspectos tangibles, que comprenden los materiales necesarios para la atención (Ministerio de Salud, 2012).

a) La fiabilidad, según lo señalado por Carrera et al. (2021), se refiere al nivel de atención que un establecimiento presta en relación con el servicio ofrecido a los usuarios. Este aspecto, que forma parte de la satisfacción, se basa en la premisa de realizar las tareas correctamente desde el principio hasta el fin demostrando interés por resolver preguntas y problemas que puedan surgir durante el servicio que ofrecemos.

Por otro lado, b) la capacidad de respuesta, de acuerdo con la definición de Acosta et al. (2021), se refiere a la capacidad de una organización o empresa para atender de manera efectiva y oportuna las necesidades, solicitudes o requerimientos de sus clientes o usuarios, c) Seguridad: Se refiere a la garantía de que los clientes o usuarios se sientan protegidos y confiados en la calidad y la integridad de los servicios que reciben (Lezcano y Cardona, 2018).

d) Empatía: Se refiere a la habilidad y disposición de quienes brindan el servicio para comprender y mostrar consideración hacia las necesidades, preocupaciones y emociones de los clientes, con el objetivo de establecer una conexión emocional y brindar un servicio más personalizado y satisfactorio (Lezcano y Cardona, 2018) y e) Aspectos tangibles: Esta dimensión evalúa los atributos físicos del servicio de salud, como las instalaciones y la persona que los clientes pueden percibir y evaluar en la prestación de un servicio. (Lezcano y Cardona, 2018).

En la actualidad, la valoración de la calidad de atención en el sector de la salud, a través de la exploración de las expectativas y perspectivas en las cinco dimensiones de calidad que son valoradas en el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), sigue siendo de gran importancia debida a la persistente disparidad entre ellas (Fariño et al., 2018).

El cuestionario SERVQUAL, tal como lo explican Chacón y Rugel (2018), fue introducido por primera vez en 1988 como un modelo para examinar la calidad de atención. A través del tiempo, el sector salud usó este modelo para analizar la calidad de atención ofrecida a los pacientes en diversas áreas de atención médica. Este cuestionario se basa en la evaluación de cinco dimensiones destinadas a medir el grado de atención (Napa, 2019).

Dentro del cuestionario SERVQUAL, se encuentran distribuidas en las cinco dimensiones: fiabilidad contiene cinco interrogantes, cuatro pertenecen a los aspectos tangibles, cuatro a la capacidad de respuesta, tres se relacionan

con la seguridad, y finalmente, la dimensión de empatía cuenta con cinco preguntas. Para registrar las respuestas, se utiliza una escala de cinco puntos de Likert, donde el número 5 indica que los clientes están extremadamente satisfechos, mientras que el número 1 indica una satisfacción extremadamente baja.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación, aplicada, también referida como investigación práctica o empírica. Se caracteriza por su enfoque en la utilidad práctica del conocimiento y mantiene una estrecha relación con la investigación básica, ya que los resultados teóricos sirven como base para avances en las aplicaciones prácticas. De hecho, en toda investigación aplicada, existe un respaldo teórico. (Alan y Cortez, 2018, página 31).

Nivel de investigación: Correlacional-causal.

Diseño de investigación no experimental: No experimental, Lettuce (2020) afirma que este diseño se realiza sin manejar una o varias variables de estudio, sino analizándolas dentro del contexto en el que se presentan. Adicionalmente, el estudio presenta un estudio transversal realizado en un hospital nivel III, el año 2023. Definido por Cvetkovic (2021), se trata de una evaluación de un momento específico en el tiempo y el espacio. (Cataldo et al., 2019).

Enfoque de investigación: Adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se realizaron procesamientos de datos y análisis estadístico para comparar las hipótesis de investigación. Sánchez (2019) señaló que la función principal de este método es medir con precisión las características encontradas en la investigación.

Método de investigación: Hipotético deductivo.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual sobre liderazgo organizacional: Según Koontz (referenciado por Lévano, 2018), el liderazgo organizacional desempeña un papel fundamental en el adecuado funcionamiento y sostenimiento de cualquier entidad, ya sea una empresa o una institución. También, es un elemento esencial debido a que forma parte de las cualidades de un líder en términos de orientación y dirección, Por lo tanto, el liderazgo organizacional desempeña un papel crucial tanto en las instituciones gubernamentales como en las empresas privadas, ya que ambas buscan alcanzar sus objetivos, tanto a corto como a largo plazo, y

requieren de un liderazgo efectivo para lograrlo a través de una dirección adecuada y la orientación de sus líderes y directivos.

Definición operacional sobre liderazgo organizacional: Se midió a través de la aplicación de un cuestionario que recogerá información de las siguientes dimensiones

Dimensiones

Para la variable liderazgo organizacional se tuvo en cuenta las siguientes dimensiones en primer lugar el liderazgo para resolver con eficacia problemas con sus respectivos indicadores referidos al jefe del servicio sobre la resolución de problemas, examina problemas, toma de medidas y recomendaciones. En segundo lugar, liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados en concordancia con sus indicadores referidos al jefe del servicio si elabora estrategias hacia los empleados, destaca relevancia de la eficacia y productividad, realiza una labor efectiva, direcciona y supervisa, y establece funciones de cada trabajador. En tercer lugar, liderazgo para buscar diferentes perspectivas con sus indicadores referidos al jefe del servicio respecto a la supervisión, valoración de las políticas de trabajo, motivación y toma de decisiones. Finalmente, liderazgo para apoyar a los demás con sus indicadores referidos al jefe del servicio sobre reconocimiento de logros, fortalecimiento de la comunicación, búsqueda de soluciones y si brinda orientación hacia los trabajadores mediante capacitaciones para obtener mayor efectividad.

Escala de medición: nominal

Se utilizará mediante la escala tipo Likert de cinco opciones: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. Las escalas fueron transformadas en 3 niveles: Bueno (68-90), regular (43-67) y malo (18-42).

Definición conceptual sobre calidad de atención, se refiere a la satisfacción y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes al recibir un servicio o atención determinada. Implica proporcionar un servicio efectivo, seguro, oportuno, centrado en el cliente, equitativo y que sea realizado por personal competente y empático. (Pincay y Parra, 2020).

Definición operacional sobre calidad de atención: La calidad de servicio se llevará a cabo mediante el uso de los instrumentos SERVQUAL de Parasuraman (1988). Esta herramienta evaluó la calidad del servicio a través de sus cinco dimensiones anteriormente descritas.

Dimensiones

Para la variable Calidad del servicio se tuvo las siguientes dimensiones, en primer lugar, los aspectos tangibles con sus respectivos indicadores referidos a la estructura y equipos tecnológicos, las instalaciones físicas, señalizaciones y apariencia del personal de farmacia. En segundo lugar, la fiabilidad con los siguientes indicadores el servicio del personal de farmacia, atención, funciones, tiempo, resolución ante eventos dificultosos. En tercer lugar, la capacidad de respuesta con sus indicadores referidos a la información que brinda el personal al paciente, atenciones rápidas, capacidad de atención y voluntad. En cuarto lugar, la seguridad dirigida hacia el trato por parte del personal al paciente, en el momento de atención, amabilidad y cortesía por parte del personal. Finalmente, la empatía que hace referencia a los siguientes indicadores, atención personalizada, capacidad de identificar y comprender necesidad del paciente, capacidad del personal para brindar información al paciente y al familiar, el interés por el cuidado y salud hacia los pacientes.

Escala de medición:

Para esta evaluación, se utiliza una escala Likert con cinco opciones de respuesta: (1) Significativamente inferior a mis expectativas, (2) Menos de lo que esperaba, (3) Conforme a lo que esperaba, (4) Más de lo que esperaba, (5) Significativamente superior a mis expectativas. Estas escalas fueron presentadas a través de niveles: Bueno (79-105), regular (50-78) y malo (21-49).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Robles (2019), la población se puede definir como un grupo de personas que tienen peculiaridades similares y que son objeto de estudio para abordar temas de interés específicos. Para el presente estudio, la población se conformó por 348 pacientes atendidos en los Servicios de farmacia en los meses de octubre-noviembre del 2023 de un Hospital Nivel III.

Criterio de inclusión: Personas que acudieron a los servicios de farmacia de un Hospital Nivel III del 2023 de octubre a noviembre, que aceptaron participar en la investigación mediante la firma de consentimiento informado, pacientes que sean mayores de 18 años.

Criterio de exclusión: Paciente que no hayan aceptado el consentimiento informado y pacientes que rechazaron o que no quisieron responder la encuesta.

3.3.2 Muestra

Pacientes que han sido atendidos en los servicios de farmacia de un Hospital Nivel III de octubre de 2023 a noviembre del 2023. Se realizó el siguiente cálculo para establecer el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N : Población (348), n : Tamaño de muestra, α : es el máximo error tipo I (0,05); $1 - \alpha/2$: es el nivel de confianza (0,975); $Z_{(1 - \alpha/2)}$ es 1,96; p es la prevalencia; q es el complemento de p y d es la precisión (0,05).

Según la fórmula estadística el resultado del 'tamaño de muestra' es $n = 159$.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque el investigador seleccionó al azar a los participantes de su muestra de estudio.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Según Almada (2019), la recopilación de datos tiene como objetivo abordar el problema de investigación en cuestión. Asimismo, Hernández y Duarte (2018) afirman que una encuesta es un procedimiento de indagación utilizado para conocer las opiniones y perspectivas de las personas sobre determinados temas. Las encuestas se utilizan en la investigación para recopilar datos relacionados con indicadores, dimensiones y variables de estudio.

En este proyecto de investigación actual, se utilizarán las "encuestas" como principal método para recopilar datos de naturaleza cuantitativa. Estas serán sometidas a una revisión por parte de expertos con el fin de validar su efectividad. El propósito de esta técnica es recabar información que contribuirá a abordar la cuestión de investigación planteada. Siguiendo la descripción de

Lerma (2022), las encuestas permiten obtener datos objetivos a través de restricciones en las respuestas, que se expresan en escalas u opciones de respuesta específicas.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Conforme a Almada (2019), la recopilación de datos es aquel elemento que el científico utiliza a fin de obtener toda la información necesaria y esencial para abordar una determinada problemática de investigación. En este estudio, el instrumento seleccionado como método de recolección de datos es el cuestionario modificado de SERVQUAL, el cual medirá la calidad de atención, que se aplicaran a los usuarios que reciben atención en los servicios de farmacia de un Hospital de Nivel III durante los meses de octubre y noviembre de 2023, el cual contó con 22 ítems: aspectos generales (01-05), fiabilidad (06-09), capacidad de respuesta (10-13), seguridad (14-18) y empatía (19-22). Para el otro cuestionario de la variable Liderazgo Organizacional estuvo conformado por 18 ítems: Liderazgo para resolver con eficacia los problemas (01- 04), liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados (05- 09), liderazgo para buscar diferentes perspectivas (10- 13) y liderazgo para apoyar a los demás (14-18). Ambas variables serán clasificados por baremo en malo regular y bueno.

Conforme a Lezcano y Cardona-Arias (2018), se considera que un servicio es de calidad cuando la percepción del usuario es igual o superior a sus expectativas, lo que significa que la diferencia es igual o mayor a cero.

En lo que respecta a la escala de calificación, se empleó una escala de Likert que va del 1 al 5, donde el valor 1 representa la calificación más baja (extremadamente insatisfecho) y el valor 5 la más alta (extremadamente satisfecho). La encuesta se aplicó a individuos que cumplan con los criterios de inclusión y que hayan otorgado su consentimiento informado.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Para evaluar la validez, se optó por el enfoque de juicio de expertos o criterio de expertos, un proceso que implicó obtener la evaluación de tres especialistas en relación con la coherencia entre las preguntas del cuestionario y las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Por lo que el

instrumento se sometido a validación por 3 expertos: Mag Anthony Bermejo Cabanillas, Mag. Fredy Luis Cruz Bueza y Jonás Chong Velásquez.

En cuanto a la confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la consistencia interna entre las preguntas del cuestionario que conformaban la escala, calculando el promedio de sus correlaciones. Se consideró que la confiabilidad es aceptable a medida que el valor se acerque más a 1. Además, se utilizó el coeficiente de Pearson, que es un indicador adecuado para medir la relación entre dos variables cuantitativas. Cuanto más cercano sea el coeficiente de correlación a 1, mayor será el grado de fiabilidad, considerando que una confiabilidad aceptable comienza a partir de 0.80.

3.5 Procedimientos

En un primer paso, se realizaron gestiones necesarias para obtener la autorización de la institución que permita la aplicación del cuestionario SERVQUAL modificado en el Hospital Nivel III de Lima. La administración del cuestionario modificado se llevó a cabo posteriormente a la entrega de los medicamentos a los pacientes en los servicios de farmacia, el cual tomó aproximadamente a 10 minutos por cada paciente. Este instrumento compuesto por un formulario de consentimiento informado como el propio cuestionario. Una vez que se encuestó a las personas, los datos recopilados fueron transferidos a una hoja de cálculo en Excel y se procesó utilizando el programa SPSS para evaluar la fiabilidad y obtener los demás resultados estadísticos.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez que se recolectó las encuestas, se procedió a tabular los datos utilizando el software Microsoft Excel. Para el análisis estadístico, se empleó el software estadístico SPSS versión 22, se siguió tres procesos interdependientes. En primer lugar, se llevó a cabo el análisis de la confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente 'Alfa de Cronbach. En segundo lugar, se realizó un análisis descriptivo donde se incluyó la representación visual de las dimensiones y variables de estudio a través de tablas y gráficos. Finalmente, se ejecutó el análisis inferencial utilizando la regresión logística ordinal, ya que el objetivo fue establecer la influencia del liderazgo organizacional, como variable independiente, sobre la calidad de atención, que es la variable dependiente.

3.7 Aspectos éticos

Este proyecto se desarrolló en estricto cumplimiento del código de ética de la Universidad César Vallejo (2021), Estos principios comprenden la autonomía, lo cual implica que los participantes tuvieron la oportunidad de plantear todas sus preguntas para esclarecer cualquier duda antes de decidir si desean o no participar, y su elección se respetó. Asimismo, se aplicó el principio de beneficencia, y se informó a los participantes que los resultados del estudio serán entregados a la institución al concluir el estudio, sin que reciban ningún beneficio económico ni de otro tipo Posteriormente, se respetó el principio de no maleficencia, porque con el estudio se buscó identificar áreas de mejora para fortalecer la calidad como un elemento fundamental para el beneficio del paciente. Igualmente, se respetó el principio de autonomía, pues todos los pacientes decidieron de manera libre si desean ser parte o no en el estudio en cuestión, los pacientes que eligieron participar, tienen el derecho absoluto de retirar su consentimiento en cualquier momento. Se tomaron precauciones para preservar la integridad física, emocional, social y cultural de los participantes. En todo momento, se recopiló la información y el desarrollo de la investigación con honestidad y sinceridad.

IV. RESULTADOS

A) Distribución del análisis descriptivo univariado

Tabla 1

Distribución de liderazgo organizacional

Liderazgo organizacional	Frecuencia	%
Malo	3	1.89
Regular	144	90.57
Bueno	12	7.55
Total	159	100.00

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 1 señala los resultados conseguidos del procesamiento estadístico en el programa SPSS, el cual evidencia que el liderazgo organizacional se percibe en nivel regular (90,57%), nivel bueno (7,55%) y nivel malo (1,89%).

Tabla 2

Distribución de las dimensiones de liderazgo organizacional

Niveles	D1: Liderazgo para resolver problemas		D2: Liderazgo para operar		D3: Liderazgo para buscar		D4: Liderazgo para apoyar	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	9	5.66	37	23.27	33	20.75	45	28.30
Regular	105	66.04	104	65.41	107	67.30	92	57.86
Bueno	45	28.30	18	11.32	19	11.95	22	13.84
Total	159	100.00	159	100.00	159	100.00	159	100.00

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 2 señala los resultados conseguidos de las dimensiones del liderazgo organizacional según la consideración de los pacientes atendidos en el servicio

de farmacia, todas las dimensiones se encuentran en un nivel regular; en la dimensión liderazgo para resolver problemas (66,04%), liderazgo para operar (65,41%), liderazgo para buscar (67,30%) y liderazgo para apoyar (57,86%).

Tabla 3

Tabla 3

Distribución de calidad de atención

Calidad de atención	Frecuencia	%
Malo	0	19.64
Regular	100	75.00
Bueno	59	5.36
Total	56	100.00

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 3 señala los resultados conseguidos del procesamiento estadístico en el programa SPSS, el cual evidencia que la calidad de atención se percibe en nivel regular (75,00%), nivel malo (19,64%) y nivel bueno (5,36%).

Tabla 4

Distribución de dimensiones de calidad de atención

Niveles	D1: Aspectos tangibles		D2: Fiabilidad		D3: Capacidad de respuesta		D4: Seguridad		D5: Empatía	
	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%
Malo	3	1,8	7	19.64	6	3.77	1	0.63	8	5.03
Regular	111	71,4	122	75.00	101	63.52	108	67.92	131	82.39
Bueno	45	26,8	30	5.36	52	32.70	50	31.45	20	12.58
Total	56	100,0	56	100.00	159	100.00	159	100.00	159	100.00

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 4 señala los hallazgos de las dimensiones de la calidad de atención según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia, todas

las dimensiones se encuentran en un nivel regular; en la dimensión aspectos tangibles (71,40%), fiabilidad (75,00%), capacidad de respuesta (63,52%), seguridad (67,92%) y empatía (82,39%).

B. Distribución del análisis descriptivo bivariado según los objetivos

Tabla 5

Cruce de Liderazgo organizacional y calidad de atención

		Calidad de atención		
		Regular	Bueno	Total
Liderazgo organizacional	Malo	0,6%	1,3%	1,9%
	Regular	59,1%	31,4%	90,6%
	Bueno	3,1%	4,4%	7,5%
	Total	62,9%	37,1%	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 5 señala que frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde una regular calidad de atención (62,9%) y también puede tener una buena calidad de atención (37,1%).

Tabla 6

Cruce de Liderazgo organizacional y aspectos tangibles

		Aspectos tangibles en la calidad de atención			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Liderazgo organizacional	Malo	0,0%	1,3%	0,6%	1,9%
	Regular	1,3%	64,8%	24,5%	90,6%
	Bueno	0,6%	3,8%	3,1%	7,5%
	Total	1,9%	69,8%	28,3%	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 6 muestra que frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de aspectos tangibles (69,8%), y también puede tener un buen nivel de aspectos tangibles (28,3%).

Tabla 7*Cruce de Liderazgo organizacional y fiabilidad*

		Fiabilidad en la calidad de atención			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Liderazgo organizacional	Malo	0,0%	1,3%	0,6%	1,9%
	Regular	4,4%	69,8%	16,4%	90,6%
	Bueno	0,0%	5,7%	1,9%	7,5%
	Total	4,4%	76,7%	18,9%	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 7 señala que frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de fiabilidad en la calidad de atención (76,7%), y también puede tener un buen nivel de fiabilidad (18,9%).

Tabla 8*Cruce de Liderazgo organizacional y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta en la calidad de atención			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Liderazgo organizacional	Malo	0,6	0,6	0,6	1,9%
	Regular	3,1	57,2	30,2	90,6%
	Bueno	0,0	5,7	1,9	7,5%
	Total	3,8	63,5	32,7	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 8 muestra que frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de capacidad de respuesta (63,5%), y también puede tener un buen nivel de capacidad de respuesta en la atención (32,7%).

Tabla 9*Cruce de Liderazgo organizacional y seguridad*

		Seguridad en la calidad de atención			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Liderazgo organizacional	Malo	0,6	1,3	0,0	1,9%
	Regular	0,0	63,5	27,0	90,6%
	Bueno	0,0	3,1	4,4	7,5%
	Total	0,6	67,9	31,4	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 9 señala que frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de seguridad en la calidad de atención (67,9%), y también puede tener un buen nivel de seguridad (31,4%).

Tabla 10

Cruce de Liderazgo organizacional y empatía

		Empatía en la calidad de atención			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Liderazgo organizacional	Malo	0,6	0,6	0,6	1,9%
	Regular	4,4	76,1	10,1	90,6%
	Bueno	0,0	5,7	1,9	7,5%
	Total	5,0	82,4	12,6	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionario

La tabla 10 muestra que frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de empatía en la atención al paciente (82,4%), y también puede tener un buen nivel de empatía (12,6%).

C. Análisis inferencial bivariado

Tabla 11

Relación entre liderazgo organizacional y calidad de atención

		Liderazgo organizacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional	1.000	,263**
			0.001
		159	159
	Calidad de atención	,263**	1.000
		0.001	
		159	159

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

La tabla 11 muestra una fuerza de relación débil directa ($r:0,263$) y significativa ($p<0,01$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con la calidad de atención.

Tabla 12*Resumen del modelo de V1 y V2*

Modelo	R	R cuadrado
1	,297 ^a	0.088

a. Predictores: (Constante), V1

La tabla 14 indica el porcentaje de incidencia de la variable independiente sobre la primera dimensión de la variable dependiente, es decir según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye significativamente en un 6,2% sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

Tabla 13*Relación entre liderazgo organizacional y aspectos tangibles*

			Liderazgo organizacional	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,278**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	159	159
	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,278**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	159	159

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

La tabla 13 muestra una fuerza de relación débil directa ($r:0,278$) y significativa ($p<0,01$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con los aspectos tangibles de la calidad de atención.

Tabla 14*Resumen del modelo de V1 y D1V2*

Modelo	R	R cuadrado
1	,250 ^a	0.062

a. Predictores: (Constante), V1

La tabla 14 muestra el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la primera dimensión de la variable dependiente, es decir según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye significativamente en un 6,2% sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

Tabla 15

Relación entre liderazgo organizacional y fiabilidad

		Liderazgo organizacional		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,049**	
		Sig. (bilateral)			0.541
		N	159	159	
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,049**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.541		
		N	159	159	

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

La tabla 15 indica una fuerza de relación directa ($r:0,049$) no significativa ($p>0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional no tiene relación estadísticamente significativa con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención.

Tabla 16

Resumen del modelo de V1 y D2V2

Modelo	R	R cuadrado
1	,063 ^a	0.004

a. Predictores: (Constante), V1

La tabla 16 muestra el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la segunda dimensión de la variable dependiente, es decir según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye débilmente en un 0,4% sobre la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

Tabla 17*Relación entre liderazgo organizacional y capacidad de respuesta*

			Liderazgo organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,124**
		Sig. (bilateral)		0.119
		N	159	159
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,124**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.119	
		N	159	159

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

La tabla 17 muestra una fuerza de relación débil directa ($r:0,124$) no significativa ($p>0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil no estadísticamente significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.

Tabla 18*Resumen del modelo de V1 y D3V2*

Modelo	R	R cuadrado
1	,132 ^a	0.017

a. Predictores: (Constante), V1

La tabla 18 indica el porcentaje de incidencia de la variable independiente sobre la tercera dimensión de la variable dependiente, es decir según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye débilmente en 1,7% sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

Tabla 19*Relación entre liderazgo organizacional y seguridad*

		Liderazgo organizacional		Seguridad
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,187**
		Sig. (bilateral)		0.018
		N	159	159
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,187**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	159	159

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

La tabla 19 muestra una fuerza de relación débil directa ($r:0,187$) significativa ($p<0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con la dimensión seguridad de la calidad de atención.

Tabla 20

Resumen de modelo de V1 y D4V2

Modelo	R	R cuadrado
1	,239 ^a	0.057

a. Predictores: (Constante), V1

La tabla 20 indica el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la cuarta dimensión de la variable dependiente, es decir según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye significativamente en un 5,7% sobre la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

Tabla 21

Relación entre liderazgo organizacional y empatía

		Liderazgo organizacional		Empatía
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,257**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	159	159
	Empatía	Coeficiente de correlación	,257**	1.000

	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	159	159

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

La tabla 21 muestra una fuerza de relación débil directa ($r:0,257$) significativa ($p<0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con la dimensión empatía de la calidad de atención.

Tabla 22

Resumen del modelo de V1 y D5V2

Modelo	R	R cuadrado
1	,252 ^a	0.064

a. Predictores: (Constante), V1

La tabla 22 muestra el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la quinta dimensión de la variable dependiente, es decir según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye significativamente en un 6,4% sobre la empatía en la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

V. DISCUSIÓN

La reducida calidad de atención recibida por los pacientes de farmacia de la mayoría de los hospitales atenta contra los derechos fundamentales como es la salud, la deficiente atención significa reducción de la producción (OMS, 2020). Contexto que, en el ámbito nacional y local es similar porque se evidencian largas colas, ausencia de empatía, falta de orientación a los pacientes, etc (Cervantes, 2021). Convirtiéndose en un problema cotidiano en los ambientes de los hospitales. Por ello, se presenta la comparación y explicación de este fenómeno para buscar la causa específica y proponer situaciones que conduzcan a una óptima atención que merece el paciente.

Los resultados obtenidos del procesamiento estadístico en el programa SPSS, evidencia que el liderazgo organizacional se encuentra en nivel regular (90,57%), nivel bueno (7,55%) y nivel malo (1,89%). Resultado similar se visualiza en el estudio de Ascencio (2018) quien categorizó al liderazgo organizacional en nivel regular (61%). Caso contrario se halló en el estudio de Rojas (2018) quien en sus resultados estadísticos presentó que el 40% de los colaboradores de una organización opinaron que casi nunca habían evidenciado un tipo de líder transformacional en su organización. Sin embargo, se debe considerar lo señalado por Aguilar & Lobo, (2022) quienes encontraron que el liderazgo organizacional produce efecto significativo en el entorno de la organización, entonces el nivel encontrado en este estudio es relevante para lograr los objetivos institucionales del Hospital. Pero que aun continua en evolución para superar las limitaciones de los modelos individualistas y mejorar la sinergia a través del pensamiento estratégico de tal manera que optimice la productividad (Colina et. al, 2019).

Las dimensiones del liderazgo organizacional según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia, todas las dimensiones se encuentran en un nivel regular; en la dimensión liderazgo para resolver problemas (66,04%), liderazgo para operar (65,41%), liderazgo para buscar (67,30%) y liderazgo para apoyar (57,86%). Estos resultados confirman los señalado por Guanais (2018) quien se enfoca en proporcionar servicios de alta

calidad a los pacientes para fomentar una interacción positiva con el personal médico y reducir la desconfianza de los pacientes.

Los resultados obtenidos del procesamiento estadístico en el programa SPSS, el cual evidencia que la calidad de atención se encuentra en nivel regular (75,00%), nivel malo (19,64%) y nivel bueno (5,36%). En el estudio de Piedra (2019) se aplicó el mismo cuestionario SERQVAL y halló que se encuentra en nivel bueno (71%) y la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida.

Los resultados de las dimensiones de la calidad de atención según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia, todas las dimensiones se encuentran en un nivel regular; en la dimensión aspectos tangibles (71,40%), fiabilidad (75,00%), capacidad de respuesta (63,52%), seguridad (67,92%) y empatía (82,39%). Para Piedra (2019), las dimensiones que alcanzaron mayor satisfacción fueron la empatía (91,9%) y la menor satisfacción fue la seguridad (37,1%) y aspectos tangibles (27,4%); sin embargo, Castillo (2018) encontró mayor nivel en la capacidad de respuesta (86,6%). Por ello es importante que el equipo de salud reúna las condiciones y de cumplimiento a las dimensiones de la calidad de atención a fin de optimizar los resultados para los pacientes (Sánchez, 2019) y reduciendo errores con respeto a la dignidad de las personas y otros principios éticos.

Existe una fuerza de relación débil directa ($r:0,263$) y significativa ($p<0,01$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con la calidad de atención. Entonces, frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde una regular calidad de atención (62,9%) y también puede tener una buena calidad de atención (37,1%). El liderazgo organizacional influye significativamente en un 8,8% sobre la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. Los resultados de este estudio coinciden con los presentados por Díaz y Díaz (2021) quienes encontraron relación estadísticamente significativa pero moderada entre el liderazgo y la efectividad organizacional. Se explica este fenómeno considerando lo teorizado por Fernández (2018) quien presta la importancia debida al liderazgo

de toda organización e influyendo en la consecución de los objetivos de la empresa. A pesar que la organización no tenga planes ni controles, pero si tiene un buen líder entonces puede mantenerse brindando sus servicios (Hernández, 2013), el hecho de ser buen líder se va adquiriendo con experiencias de su desempeño que permitieron formarlo con diversas habilidades para ejercer el liderazgo (Robbins y Judge, 2013).

Existe fuerza de relación débil directa ($r:0,278$) y significativa ($p<0,01$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con los aspectos tangibles de la calidad de atención. Por otro lado, frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de aspectos tangibles (69,8%), y también puede tener un buen nivel de aspectos tangibles (28,3%). El liderazgo organizacional influye significativamente en un 6,2% sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. En el estudio de Boada (2019) presentaron a los aspectos tangibles en la calificación más alta que logra de manera importante con la satisfacción de los pacientes. Explicando este fenómeno acorde a lo señalado por Picón (2019) quien manifiesta que el ambiente laboral es un aspecto tangible que apoya con atender con mejor familiaridad a los pacientes.

Existe una fuerza de relación directa ($r:0,049$) no significativa ($p>0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional no tiene relación estadísticamente significativa con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención. Frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de fiabilidad en la calidad de atención (76,7%), y también puede tener un buen nivel de fiabilidad (18,9%). Entonces, en este estudio el liderazgo organizacional influye débilmente en un 0,4% sobre la fiabilidad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia, prácticamente no hay relación e influencia del liderazgo organizacional con la dimensión fiabilidad. Por lo tanto, en la investigación de Mera-Risco (2022) halló como resultado que la dimensión fiabilidad generó insatisfacción, es decir que no tiene correspondencia con la calidad de atención en los pacientes a pesar de haberse utilizado los mismos instrumentos de este estudio, razón por la que la diferencia se debe a que el

diseño fue distinto al de este estudio y las características de la población fue en un contexto rural.

Existe fuerza de relación débil directa ($r:0,124$) no significativa ($p>0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil no estadísticamente significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención. Ante un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de capacidad de respuesta (63,5%), y también puede tener un buen nivel de capacidad de respuesta en la atención (32,7%). Según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye débilmente en 1,7% sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. Situación contraria encontró Castaño (2018) quien señaló que el liderazgo transformacional impacta significativamente en reducir el nivel de desgaste profesional y mejorar el compromiso de los empleados para tener una mejor capacidad de respuesta que redunde en la mejor atención de los pacientes. Pero el estudio de Baltodon y Oblea (2020) señalaron que el liderazgo organizacional tiene relación con las habilidades de los servidores y redundan en la capacidad de respuesta que tengan ante las necesidades de los pacientes. Esto sucede porque el los trabajadores al tener mayor dominio de sus actividades laborales tienen mejor desempeño en la organización.

Existe una fuerza de relación débil directa ($r:0,187$) significativa ($p<0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con la dimensión seguridad de la calidad de atención. Asimismo, frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de seguridad en la calidad de atención (67,9%), y también puede tener un buen nivel de seguridad (31,4%). Según los hallazgos de este estudio el liderazgo organizacional influye significativamente en un 5,7% sobre la seguridad de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. Resultados que son confirmado por Cahuana (2018) quien logró establecer la relación estadísticamente significativa entre el liderazgo organizacional con la seguridad de las habilidades laborales de lo trabajadores lo cual induce a una adecuada prestación de servicios.

Existe una fuerza de relación débil directa ($r:0,257$) significativa ($p<0,05$) lo que significa que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa con la dimensión empatía de la calidad de atención. También frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de empatía en la atención al paciente (82,4%), y también puede tener un buen nivel de empatía (12,6%). Entonces, el liderazgo organizacional influye significativamente en un 6,4% sobre la empatía en la calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. Similares resultados se encontraron en el estudio de Moran (2022) donde encontraron que existen muchas actitudes del personal que influyen en la satisfacción del paciente por la atención recibida, esto se debe a que la organización decidió implementar capacitaciones a su personal sobre atención, apoyos grupales como risoterapia entre otros con la finalidad de brindar un mejor servicio de atención a los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el liderazgo organizacional se encuentra en el nivel regular con relación débil pero estadísticamente significativa e influye en 8,8% en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. Entonces, ante un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde una regular calidad de atención (62,9%).
2. Se estableció que el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa e influye en 6,2% en los aspectos tangibles de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. Ante un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de aspectos tangibles (69,8%).
3. Se determinó que el liderazgo organizacional no tiene relación y su influencia es mínima en 0,4% en la fiabilidad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. Frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de fiabilidad en la calidad de atención (76,7%),
4. Se estableció que el liderazgo organizacional tiene relación débil pero no es estadísticamente significativa e influye en 1,7% en la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023; entonces frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de capacidad de respuesta (63,5%).
5. Se determinó el liderazgo organizacional tiene relación débil estadísticamente significativa e influye en 5,7% en la seguridad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. Frente a un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de seguridad en la calidad de atención (67,9%).
6. Se determinó que el liderazgo organizacional tiene relación débil y significativa e influye en 6,4% sobre la empatía de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. A un regular liderazgo organizacional (90,6%) le corresponde un nivel regular de empatía en la atención al paciente (82,4%).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades sanitarias mejorar las estrategias de atención a fin de mejorar el nivel de atención a los pacientes en el servicio de farmacia, estas acciones pueden involucrar algunas modificaciones en la forma de atención convencional por algo más innovador.
2. Se recomienda a los trabajadores del servicio de farmacia preparar sus ambientes en espacios amigables de tal manera que los pacientes se sientan familiarizados con el escenario creativo que puedan presentar.
3. Se sugiere la entrega de folletos de ilustración para que los pacientes se mantengan informados de cada situación.
4. Se recomienda incrementar los canales de respuesta frente a la falta de alguna medicina que no se cubre en su momento y genera malestar en los pacientes.
5. Se recomienda mantener capacitados al personal del servicio de farmacia a fin de brindar seguridad que redunde en beneficio de los pacientes.
6. Se recomienda propiciar herramientas interactivas como parte de la socialización a fin de encontrar mecanismos adecuados y óptimos de atención.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, F., Lobo, J. (2022). *Liderazgo organizacional y comportamiento laboral de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022* [Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6386>.
- Ascencio A. (2018) *Liderazgo organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ragash-Sihuas-2018*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19135>
- Acosta, L. C., y Campos, E. H. (2022). *Liderazgo organizacional y comportamiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Rímac 2021* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88158/Acosta_Q LC-Campos_DEH-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Baltodano Paz, C y Oblea del Aguila, DE (2020) *Liderazgo organizacional y su relación con las competencias laborales del personal de salud del Hospital La Caleta- Chimbote 2020*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74233>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. [Revisado 13 de octubre de 2023]. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Cahuana, J. E. (2018). *Liderazgo organizacional y competencias laborales en trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, Sede Ica – 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32833/cahuana_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castaño Benjumea, Juan Carlos. (2018). *Compromiso organizacional, desgaste profesional y liderazgo transformacional de los empleados en las instituciones prestadoras de salud del Área Metropolitana Centro Occidente de Colombia*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México, México. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/60717>
- Castillo, J., & Quiroz, N. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27803/Castillo_JJ.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Cerrón, J., y Vicente, J. P. (2018). *Liderazgo organizacional y desempeño laboral de trabajadores de la Dirección Regional de Educación Pasco 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35196/cerron_aj .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35196/cerron_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo [UCV]. (2020). <https://n9.cl/x18fo>
- Colina, F. y Martínez, A. (2019). Una mirada crítica sobre los estilos de liderazgo en las organizaciones contemporáneas. *Emprende y Transforma*, 1 (1), 21-27. Lima <https://doi.org/10.33829/emprendeytransforma-0101-2019-21-27>.
- Chirinos K. (2021) *El Liderazgo Empresarial y Comportamiento Organizacional en la Empresa F&R Perú Publicidad S.A.C. Perú 2020* (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Díaz G. y Díaz L. (2021) Competencias de Liderazgo y Efectividad Organizacional de los Coordinadores Académicos en una Institución de Educación Superior de México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v33/1870-3925-regsoc33e1412.pdf>

- Estrada-Atehortúa, A. F., & Zuluaga-Gómez, M. (2019). Strategies for the measurement and management of overcrowding in adult emergency departments in high-complexity institutions with high consultation volumes. *Revisión de la literatura. Iatreia*, 33(1), 68–77. <https://doi.org/10.17533/udea.iatreia.34>
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018). User satisfaction and the quality of care provided in primary health care operating units. *Revista Espacios*, 39(32), 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Flanagan, E. (2019). Transformational leadership theory and the characteristics of holistic coaching in sports. [Thesis Master, University of Rhode Island]. <https://digitalcommons.uri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2428&context=theses>
- Freire, J. E. (2020). *Liderazgo organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario LTDA* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31695/1/TESIS%20FINAL%20EMILIO%20FREIRE-signed%20%281%29%20%281%29-signed.pdf>.
- García-Fabila, E. J. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, 6(1), 48- 52. <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983>
- Guerrero, M. A. (2016). La relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional. *Innova Research Journal*, 1(10), 134- 144. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.106>
- Hernández, J. (2013). Organizational Leadership: An Approach from the Ethological Perspective. *Rev. E-docUR*, 11(4). Universidad del Rosario, Bogotá. <https://repository.urosario.edu.co/items/22581f67-b18f-4aee-89ab-c694be3c2d44>

Howieson, W., Burnes, B., & Summers, J. (2019). Organisational leadership and/or sustainability: Future directions from John Dewey and social movements. *European Management Journal*, 37(6), 687-693. [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S02632373193002](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237319300271)

71

Hernández R, Mendoza CP. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Interamerican. Primera edición. URL: www.mhhe.com/latam/sampieri_mi1e.

Hernández, T., Duana, D. y Polo, S. (2021). Organizational climate and leadership in a Mexican public health institute. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2), 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v47n2/1561-3127-rcsp-47-02-e2252.pdf>

Ibrahim, S., Metwally, F., & Mohamed, G. (2020). Team work effectiveness and its relation with transformational leadership as perceived by nurses at port said general hospital. *Port Said Scientific Journal of Nursing*, 7(3), 25-41. <https://doi.org/10.21608/pssjn.2020.36626.1043>

Martins, D., Costa, P., & Neves, F. (2018). Liderança transformacional e satisfação no trabalho: avaliando a influência de fatores do contexto organizacional e características individuais. *Revista Brasileira de gestao de negocios review of Business Management*, 20(4), 516-532. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.3949>

Mendoza, N. (2020). *Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meng, J., y Berger, B. (2013). An Integrated Model of Excellent Leadership in Public Relations: Dimensions, Measurement, and Validation. *Journal of*

Public Relations Research, 25(2), 141-167.
<https://doi.org/10.1080/1062726X.2013.758583>

MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Dirección de Calidad en Salud - Dirección General de Salud de las Personas. MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Monnappa, A. (2018). ¿What is the difference between leadership and management? Guardian Group Financial Planning. March 2018, *James Cook University Brisbane, Queensland*, 4(3):52-63.
<https://www.simplilearn.com/leadership-vs-management-difference-article>

OMS, OCDE, & Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>

Organización Mundial de la Salud (2018) *Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-service>

Pazmiño, P. E. (2021). *Estilos de liderazgo de la dirección y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica Con Quito, durante el primer semestre del 2019* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). 56
[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8190/1/T3575-MDTHPazmi%
c3%b1o-Estilos.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8190/1/T3575-MDTHPazmi%c3%b1o-Estilos.pdf)

Picón, M. (2019). *La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicándola escala de medición SERVQHOS* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://201.159.223.180/handle/3317/13954>.

Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del*

Hospital II - EsSalud Vitarte 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pino-Chávez, W. O. (2018). Situación de la calidad de la salud en el Perú. Atención de Salud Con Calidad. *Colegio Médico del Perú*, 123- 142.
<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/LibroAtencion-salud-calidad.pdf#page=124>

Prat Martínez, M., Bleda, S. Gual, M. y Pineda, P. (2019). Learning outcomes of nursing skills related to decision making in the context of care of the chronic patient with complex needs. *Educación Médica*, 1-7.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.10.014>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15a ed.). New Jersey, United States of America: Pearson Education, Inc.

Rodríguez, Y., Barrientos Monsalve, E. J., & Pabón León, J. A. (2022). Organizational Leadership. A systematic review and bibliometric analysis. *Free Judgment*, 19(35), 307–325. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2021v19n35.7280> (Original work published 28 de diciembre de 2021)

Rodríguez A, Álvarez A, Sosa I, De Vos P, Bonet M, Van der P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Rev Cub Hig Epidemiol*. 2010;48(2):177-96.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008

Rojas J.P. (2018). *Liderazgo organizacional y su relación con el desempeño del colaborador de la empresa Novaderma SAC*, Miraflores, 2018. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19308?locale-attribute=es>

Rozo SA, Flores GA, Gutiérrez SC.(2019) Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. Organizational leadership as

a key element for strategic management, *Colombia Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. 7(2):62-67, ISSN 2346-030X. DOI: 10.15649/2346030X.543

Sáenz, M. (2016). Las 4 dimensiones del Liderazgo. (Consultado el 15 de setiembre del 2023). <https://excelencemanagement.wordpress.com/2016/02/24/decodificando-elliderazgo-las-4-dimensiones-que-realmente-importan/>

Sánchez, F.A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Soria M. y Ramos S. (2018) Relación entre los estilos de Liderazgo y los niveles de Satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato [Proyecto de investigación, Licenciatura de Psicóloga Organizacional] Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 36(2), 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

ANEXOS

ANEXOS

A. Matriz de consistencia

TÍTULO: Liderazgo Organizacional en la calidad de atención de los servicios de farmacia en un Hospital Nivel III, Lima 2023						
AUTORA: Pamela Cristina ROMANI TORRE						
PROBLEMA'	OBJETIVOS'	HIPÓTESIS'	VARIABLES E INDICADORES''''			
<p>General:</p> <p>¿Cómo influye' el liderazgo organizacional en la calidad de 'atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?</p> <p>Específicas:</p> <p>a). ¿Cómo influye el 'liderazgo organizacional en los aspectos tangibles de la calidad de atención en los 'servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?</p> <p>b). ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la</p>	<p>General:</p> <p>Determinar si el liderazgo organizacional influye en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital'' nivel III de Lima, 2023.</p> <p>Específicas</p> <p>a) Determinar si el liderazgo organizacional influye en los aspectos tangibles de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima', 2023.</p> <p>b) Establecer si el liderazgo rganizacional influye en la fiabilidad</p>	<p>General:</p> <p>Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023</p> <p>Específicas:</p> <p>a) Determinar si el liderazgo organizacional influye en los aspectos tangibles de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima', 2023.</p> <p>b) Existe influencia' significativa del liderazgo organizacional en la fiabilidad en la calidad de atención' en los servicios</p>	<i>variable 1: liderazgo organizacional</i>			
			<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Niveles/rangos</i>
			<i>D1: Liderazgo'' para resolver con eficacia problemas''</i>	toma de decisiones evaluar y seleccionar alternativas! aspectos gerenciales!	1-4	Bueno Regular Malo
			<i>D2: Liderazgo' para operar' con una fuerte 'orientación hacia los resultados''</i>	Desarrollo'' y comunicación'' Resaltar y priorizar'' Autodirección'	5-9	
			<i>D3: Liderazgo para buscar diferentes perspectivas.</i>	Tendencias con valores Comprender y alentar decisiones' prejuicios'	10-13	
			<i>D4: Liderazgo para apoyar a los demás''</i>	Promoción de trabajo en equipo Apoyo al trabajador	14-18	
			Variable 2: Calidad de Atención			
<i>D1: Aspectos Tangibles</i>	Instalaciones, equipos, tecnología	1-4				

<p>fiabilidad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023?</p> <p>c). ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023'?</p> <p>d). ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la seguridad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023'?</p> <p>e). ¿Cómo influye el liderazgo organizacional en la empatía de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023'?</p>	<p>de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima,2023</p> <p>c) Determinar si el liderazgo organizacional influye en la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023.</p> <p>d) Establecer si el liderazgo organizacional influye en la seguridad de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023"</p> <p>e) Determinar si el liderazgo organizacional influye en la empatía de la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023</p>	<p>de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023'.</p> <p>c) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la capacidad de respuesta" de la atención' de calidad en los servicios de farmacia' en un hospital nivel III de Lima, 2023</p> <p>d) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional "en la seguridad en la atención' de calidad en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023.</p> <p>e) Existe influencia significativa del liderazgo organizacional en la empatía' de la calidad de atención en los servicios de farmacia' en un hospital nivel III de Lima, 2023.</p>	<i>D2: Fiabilidad</i>	Información, trato adecuado	5-9	Escala de Likert
			<i>D3: Capacidad de respuesta</i>	Cumplimiento, tiempo, solución"	10-13	
			<i>D4: seguridad</i>	Eficacia, puntualidad'	14-16	
			<i>D5: Empatía</i>	Amabilidad, confianza'	17-21	

B. Matriz de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo organizacional	Según Koontz (referenciado por Lévano, 2018), el liderazgo organizacional desempeña un papel fundamental en el adecuado funcionamiento y sostenimiento de cualquier entidad, ya sea una empresa o una institución. También, es un elemento esencial debido a que forma parte de las cualidades de un líder en términos de orientación y dirección	Se medirá" a través de un cuestionario que recogerá información de las 5 dimensiones, así mismo estas respuestas se evaluarán utilizando la escala de Likert:	Liderazgo para resolver con eficacia problemas2	toma de decisiones evaluar y seleccionar alternativas aspectos gerenciales	Escala Likert: 1.-Nunca 2.-Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Liderazgo para operar con una fuerte"" orientación hacia los resultados.	Desarrollo y comunicación" Resaltar y priorizar" autodirección	
			Liderazgo para"" buscar diferentes"" perspectivas,	Tendencias con valores Comprender y alentar Decisiones, Prejuicios	
			Liderazgo para apoyar a los demás"	Promoción de trabajo en equipo, apoyo al trabajador	
Calidad de atención	se refiere a la "satisfacción y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes al recibir un servicio o atención determinada. Implica proporcionar un servicio efectivo, seguro, oportuno, centrado en el cliente, equitativo y que sea realizado por personal competente y empático. (Pincay-Morales y Parra-Ferié, 2020). – efectividad del cuadro clínico tratado.	la calidad se llevará a cabo mediante el uso de los instrumentos SERVQUAL Esta herramienta evaluará la calidad" del servicio a través de sus cinco dimensiones. Para esta evaluación, se utiliza una escala Likert	Aspectos tangibles""	- Instalaciones, equipos, tecnología	Escala Likert: 1)Mucho peor de lo que esperaba, 2) peor de lo que esperaba 3) Conforme a lo que esperaba, 4) Más de lo que esperaba 5)mucho mejor de lo que esperaba.
			Fiabilidad	- Información, trato.	
			Capacidad de respuesta	- Cumplimiento, tiempo, solución.	
			Seguridad	Amabilidad, confianza	
			Empatía	- Confianza, amabilidad, preparación	

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

Indicaciones: Instrucciones: Se agradece de antemano su colaboración al proporcionar información precisa y veraz en relación a las preguntas de este cuestionario sobre el liderazgo organizacional. A continuación, encontrará una serie de preguntas a las cuales deberá responder marcando con una (X) la opción que considere apropiada con total honestidad.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

No	VARIABLE: LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Liderazgo para resolver con eficacia problemas						
01	El jefe del servicio de Farmacia resuelve los problemas que surgen en las áreas de trabajo					
02	El jefe del servicio de farmacia examina detenidamente cada problema que surge durante las tareas de trabajo que se realiza.					
03	El jefe del servicio de farmacia toma medida para solucionar los problemas que surgen en el entorno laboral					
04	El jefe del servicio de farmacia ofrece recomendaciones para resolver cada inconveniente que se presentan en el trabajo diario					
DIMENSION 2: Liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados						
05	El jefe del servicio de farmacia elabora estrategias que capacitan a los empleados para abordar desafíos en su desempeño laboral.					
06	El jefe del servicio de farmacia destaca la relevancia de la eficiencia y la productividad de los empleados.					
07	El jefe del servicio de farmacia pone en primer plano la labor efectiva en aras del bienestar de la organización					
08	El jefe del servicio de farmacia ofrece dirección y supervisión a las labores de los trabajadores para lograr los objetivos establecidos.					
09	El jefe del servicio de farmacia establece las funciones de cada empleado en relación con sus responsabilidades.					
DIMENSIÓN 3: Liderazgo para buscar diferentes perspectivas						
10	El jefe del servicio de farmacia supervisa las tendencias de valores que afectan la labor de los trabajadores					
11	El jefe del servicio de farmacia valora las políticas de trabajo					

12	El jefe del servicio de farmacia alienta a los trabajadores a contribuir con ideas que mejoran el rendimiento					
13	El jefe del servicio de farmacia toma decisiones respetando la opinión de los trabajadores, se muestra receptivo a una amplia gama de perspectivas y opiniones,.					
DIMENSIÓN 4: Liderazgo para apoyar a los demás						
14	El jefe del servicio de farmacia reconoce los logros y estimula con premios el trabajo en equipo en su centro de labor					
15	El jefe del servicio de farmacia promueve el fortalecimiento de las relaciones de trabajo basadas en la generación de confianza y respeto hacia sus colaboradores					
16	El jefe del servicio de farmacia se esmera en ayudar a los demás a encontrar soluciones a los problemas en lugar de solo imponer órdenes					
17	El jefe del servicio de farmacia es flexible y se adapta a las necesidades cambiantes de su equipo de trabajo, mostrando comprensión y apoyo.					
18	El jefe del servicio de farmacia Brinda orientación de capacitación para mejorar la efectividad del trabajo en equipo					

¡¡Gracias por su participación!!!

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Indicaciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas diseñadas para evaluar la calidad de atención en los servicios de farmacia. Debe responder marcando con una (X) la opción que refleje su experiencia personal, siguiendo la leyenda proporcionada.

1	2	3	4	5
MUCHO PEOR DE LO QUE "ESPERABA	PEOR DE LO ESPERABA	IGUAL DE LO QUE ESPERABA?	MEJOR DE LO QUE "ESPERABA	MUCHO MEJOR DE LO QUE *ESPERABA

No	DESCRIPCIÓN	"VALORACIÓN"				
	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES**						
01	La infraestructura y equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en los servicios de farmacia de un Hospital Nivel III					
02	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas (limpias, ventiladas y organizadas)					
03	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a los servicios de farmacias son entendibles y visibles.					
04	El personal de la farmacia tiene una apariencia y vestimenta ordenada, limpia y profesional.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
05	El personal de la farmacia brinda el servicio como se ha programado					
06	La atención en la farmacia se realiza de forma ordenada y respetando el orden de llegada de los pacientes					
07	El personal de la farmacia desempeña sus funciones de manera óptima con precisión y exactitud (dispensación de medicamentos correctos)					
08	Los medicamentos se entregan de manera oportuna					
09	Cuando se presentan dificultades, el personal de la farmacia muestra interés por resolverlo					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los pacientes no esperan mucho para ser atendidos					
11	Las atenciones no demoran en la entrega de medicamentos					
12	El personal tiene la capacidad de atender quejas, reclamos para ayudar a resolverlos de manera satisfactoria.					
13	Los medicamentos se encuentran disponibles					

DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
14	Se dispensa los medicamentos respetando la privacidad de los pacientes durante las atenciones.					
15	Los pacientes experimentan una resolución efectiva cuando reciben atención					
16	El personal de farmacia tiene conocimientos suficientes para responder a preguntas.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
17	El personal de farmacia brinda un a atención personalizada y se presenta amablemente.					
18	El personal de la farmacia tiene la capacidad de identificar y comprender las necesidades de los pacientes					
19	El personal de la farmacia brinda información al paciente como al familiar que lo acompaña.					
20	El personal se preocupa por mejorar la atención a los pacientes que acuden a la farmacia					
21	Se proporcionan horarios que se ajustan a la comodidad de los pacientes					

¡¡Gracias por su participación!!!

Anexo 4. Validación de instrumentos

JUICIO DE EXPERTO N ° 01.

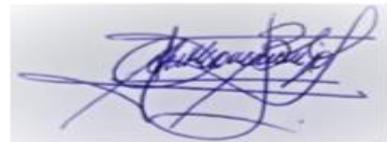
CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO

ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONE 8 / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia / Observaciones
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo para resolver con eficacia problemas		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El jefe del servicio de Farmacia resuelve los problemas que surgen en las áreas de trabajo	X		X		X		
2	El jefe de farmacia examina detenidamente cada problema que surge durante las tareas de trabajo que se realiza.	X		X		X		
3	El jefe de la farmacia toma medida para solucionar los problemas que surgen en el entorno laboral	X		X		X		
4	El jefe ofrece recomendaciones para resolver cada inconveniente que se presentan en el trabajo diario.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados		SI	No	SI	No	SI	No	
5	El jefe elabora estrategias que capacitan a los empleados para abordar desafíos en su desempeño laboral.	X		X		X		
6	El jefe de la farmacia destaca la relevancia de la eficiencia y la productividad de los empleados.	X		X		X		
7	El jefe pone en primer plano la labor efectiva en aras del bienestar de la organización	X		X		X		
8	El jefe de la farmacia ofrece dirección y supervisión a las labores de los trabajadores para lograr los objetivos establecidos.	X		X		X		
9	El jefe establece las funciones de cada empleado en relación con sus responsabilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo para buscar diferentes perspectivas		SI	No	SI	No	SI	No	
10	Supervisas las tendencias de valores que afectan la labor de los trabajadores	X		X		X		
11	Valora las políticas de trabajo	X		X		X		
12	Alienta a los trabajadores a contribuir con ideas que mejoran el rendimiento	X		X		X		
13	El jefe toma decisiones respetando la opinión de los trabajadores, se muestra receptivo a una amplia gama de perspectivas y opiniones,	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Liderazgo para apoyar a los demás		SI	No	SI	No	SI	No	
14	El jefe reconoce los logros y estimula con premios el trabajo en equipo en su centro de labor	X		X		X		

15	Promueve el fortalecimiento de las relaciones de trabajo basadas en la generación de confianza y respeto hacia sus colaboradores.	X		X		X		
16	El jefe se esmera en ayudar a los demás a encontrar soluciones a los problemas en lugar de solo imponer órdenes.	X		X		X		
17	El jefe es flexible y se adapta a las necesidades cambiantes de su equipo de trabajo, mostrando comprensión y apoyo.	X		X		X		
18	Brinda orientación de capacitación para mejorar la efectividad del trabajo en equipo	X		X		X		

14 de octubre del 2023



Mg. Q.F. Anthony Bermejo Cabanillas
DNI: 45463708

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO



Nº	DIMENSIONE S / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia /Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La infraestructura y equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en los servicios de farmacia de un Hospital Nivel III	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas (limpias, ventiladas y organizadas)	X		X		X		
3	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a los servicios de farmacias son entendibles y visibles.	X		X		X		
4	El personal de la farmacia tiene una apariencia y vestimenta ordenada, limpia y profesional	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal de la farmacia brinda el servicio que prometen.	X		X		X		
6	La atención en la farmacia se realiza de forma ordena y respetando el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		
7	El personal de la farmacia desempeña sus funciones de manera óptima con precisión y exactitud (dispensación de medicamentos correctos).	X		X		X		
8	El tiempo de espera de los pacientes para ser atendido en las farmacias es el adecuado	X		X		X		
9	Cuando se presentan dificultades, el personal de la farmacia muestra interés por resolverlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal de la farmacia informa al paciente de los horarios de atención.	X		X		X		
11	Las atenciones son rápidas en las farmacias	X		X		X		
12	El personal tiene la capacidad de atender quejas, reclamos para ayudar al paciente a resolverlo de manera satisfactoria.	X		X		X		
13	El personal tiene la voluntad de ayudar a los pacientes ante cualquier duda	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el trato del personal de la							

	farmacia al momento de la atención le transmite confianza	X		X		X		
16	Al momento de la atención, usted se siente seguro con el personal de la farmacia	X		X		X		
18	La amabilidad y cortesía del personal de la farmacia se percibe durante todo el tiempo que tarda la atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No	
17	El personal de farmacia brinda una atención personalizada y se presenta amablemente.	X		X		X		
18	El personal de la farmacia tiene la capacidad de identificar y comprender las necesidades de los pacientes	X		X		X		
18	El personal de la farmacia brinda información al paciente como al familiar que lo acompaña.	X		X		X		
20	El personal tiene interés con cuidar y preservar la salud de los pacientes que acuden a la farmacia.	X		X		X		
21	Considera que el personal de farmacia tuvo paciencia durante la atención.	X		X		X		



14 de octubre del 2023

Mg. Q.F. Anthony Bermejo Cabanillas
DNI: 45463708

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION

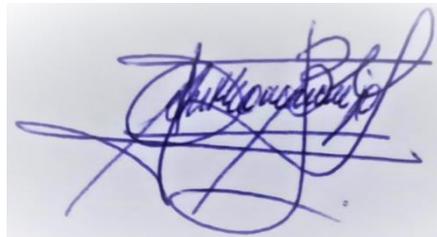
1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Anthony G. BERMEJO CABANILLAS
Grado profesional	Magister
Área de formación académica	Químico Farmacéutico Maestro en Farmacia y Bioquímica, mención: Farmacia Clínica
Áreas de experiencia profesional	Químico Farmacéutico jefe de Dosaje Etílico Ancash- Chimbote (2017 - 2018) Químico Farmacéutico jefe del Almacén de medicamentos (2019- 2020) Químico Farmacéutico jefe del servicio de Soporte Nutricional Artificial USNA
Institución donde labora	Hospital Nacional PNP "Luis N. Saenz"
Tiempo de experiencia profesional	8años

2. Propósito de la evaluación

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)



Mg. Q.F. Anthony Bermejo Cabanillas
DNI: 45463708

CONSTANCIA DE SUNEDU EXPERTO No 01

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

BERMEJO CABANILLAS, ANTHONY GIANPIERRE DNI 45463708	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 23/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
BERMEJO CABANILLAS, ANTHONY GIANPIERRE DNI 45463708	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 27/09/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
BERMEJO CABANILLAS, ANTHONY GIANPIERRE DNI 45463708	MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA MENCIÓN : FARMACIA CLÍNICA Fecha de diploma: 11/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/05/2014 Fecha egreso: 30/01/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central

JUICIO DE EXPERTO N ° 02

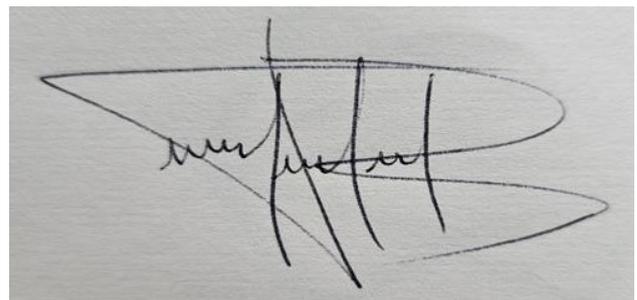
CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO

ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo para resolver con eficacia problemas		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El jefe del servicio de Farmacia resuelve los problemas que surgen en las áreas de trabajo	X		X		X		
2	El jefe de farmacia examina detenidamente cada problema que surge durante las tareas de trabajo que se realiza.	X		X		X		
3	El jefe de la farmacia toma medida para solucionar los problemas que surgen en el entorno laboral	X		X		X		
4	El jefe ofrece recomendaciones para resolver cada inconveniente que se presentan en el trabajo diario.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados		SI	No	SI	No	SI	No	
5	El jefe elabora estrategias que capacitan a los empleados para abordar desafíos en su desempeño laboral.	X		X		X		
6	El jefe de la farmacia destaca la relevancia de la eficiencia y la productividad de los empleados.	X		X		X		
7	El jefe pone en primer plano la labor efectiva en aras del bienestar de la organización	X		X		X		
8	El jefe de la farmacia ofrece dirección y supervisión a las labores de los trabajadores para lograr los objetivos establecidos.	X		X		X		
9	El jefe establece las funciones de cada empleado en relación con sus responsabilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo para buscar diferentes perspectivas		SI	No	SI	No	SI	No	
10	Supervisa las tendencias de valores que afectan la labor de los trabajadores	X		X		X		
11	Valora las políticas de trabajo	X		X		X		
12	Alienta a los trabajadores a contribuir con ideas que mejoran el rendimiento	X		X		X		
13	El jefe toma decisiones respetando la opinión de los trabajadores, se muestra receptivo a una amplia gama de perspectivas y opiniones,	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Liderazgo para apoyar a los demás		SI	No	SI	No	SI	No	
14	El jefe reconoce los logros y estimula con premios el trabajo en equipo en su centro de labor	X		X		X		

15	Promueve el fortalecimiento de las relaciones de trabajo basadas en la generación de confianza y respeto hacia sus colaboradores.	X		X		X		
16	El jefe se esmera en ayudar a los demás a encontrar soluciones a los problemas en lugar de solo imponer órdenes.	X		X		X		
17	El jefe es flexible y se adapta a las necesidades cambiantes de su equipo de trabajo, mostrando comprensión y apoyo.	X		X		X		
18	Brinda orientación de capacitación para mejorar la efectividad del trabajo en equipo	X		X		X		

_16 de octubre del 2023



Mg. Q.F. Fredy Luis Cruz Bueza
DNI:42738034

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE
CALIDAD DE SERVICIO**



N°	DIMENSIONE 3 / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia / Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES								
1	La infraestructura y equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en los servicios de farmacia de un Hospital Nivel II	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas (limpias, ventiladas y organizadas)	X		X		X		
3	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a los servicios de farmacias son entendibles y visibles.	X		X		X		
4	El personal de la farmacia tiene una apariencia y vestimenta ordenada, limpia y profesional	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	El personal de la farmacia brinda el servicio que prometen.	X		X		X		
6	La atención en la farmacia se realiza de forma ordenada y respetando el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		
7	El personal de la farmacia desempeña sus funciones de manera óptima con precisión y exactitud (dispensación de medicamentos correctos).	X		X		X		
8	El tiempo de espera de los pacientes para ser atendido en las farmacias es el adecuado	X		X		X		
9	Cuando se presentan dificultades, el personal de la farmacia muestra interés por resolverlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El personal de la farmacia informa al paciente de los horarios de atención.	X		X		X		
11	Las atenciones son rápidas en las farmacias	X		X		X		
12	El personal tiene la capacidad de atender quejas, reclamos para ayudar al paciente a resolverlo de manera satisfactoria.	X		X		X		
13	El personal tiene la voluntad de ayudar a los pacientes ante cualquier duda	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	Considera que el trato del personal de la							

	farmacia al momento de la atención le transmite confianza	X		X		X		
15	Al momento de la atención, usted se siente seguro con el personal de la farmacia	X		X		X		
18	La amabilidad y cortesía del personal de la farmacia se percibe durante todo el tiempo que tarda la atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No	
17	El personal de farmacia brinda un a atención personalizada y se presenta amablemente.	X		X		X		
18	El personal de la farmacia tiene la capacidad de identificar y comprender las necesidades de los pacientes	X		X		X		
18	El personal de la farmacia brinda información al paciente como al familiar que lo acompaña.	X		X		X		
20	El personal tiene interés con cuidar y preservar la salud de los pacientes que acuden a la farmacia.	X		X		X		
21	Considera que el personal de farmacia tuvo paciencia durante la atención.	X		X		X		



“16 de octubre del 2023#

16 de octubre del 2023

Mg. Q.F. Fredy Luis Cruz Bueza
DNI:42738034

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

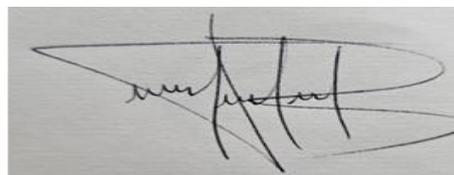
4. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Fredy L. CRUZ BUEZA
Grado profesional	Magister
Área de formación académica	Químico Farmacéutico Maestro en Toxicología
Áreas de experiencia profesional	Químico Farmacéutico jefe de la Farmacia Oncológica
Institución donde labora	Hospital Nacional PNP "Luis N. Saenz"
Tiempo de experiencia profesional	10años

5. Propósito de la evaluación

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)



Mg. Q.F. Fredy L. CRUZ BUEZA
DNI: 42738034

CONSTANCIA DE SUNEDU EXPERTO N° 02

Aplicativo

Guía

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
CRUZ BUEZA, FREDY LUIS DNI 42738034	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 04/12/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CRUZ BUEZA, FREDY LUIS DNI 42738034	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 25/09/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CRUZ BUEZA, FREDY LUIS DNI 42738034	MAGISTER EN TOXICOLOGIA Fecha de diploma: 09/06/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 31/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO

ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONE 3 / Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo para resolver con eficacia problemas		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El jefe del servicio de Farmacia resuelve los problemas que surgen en las áreas de trabajo	X		X		X		
2	El jefe de farmacia examina detenidamente cada problema que surge durante las tareas de trabajo que se realiza.	X		X		X		
3	El jefe de la farmacia toma medida para solucionar los problemas que surgen en el entorno laboral	X		X		X		
4	El jefe ofrece recomendaciones para resolver cada inconveniente que se presentan en el trabajo diario.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados		SI	No	SI	No	SI	No	
5	El jefe elabora estrategias que capacitan a los empleados para abordar desafíos en su desempeño laboral.	X		X		X		
6	El jefe de la farmacia destaca la relevancia de la eficiencia y la productividad de los empleados.	X		X		X		
7	El jefe pone en primer plano la labor efectiva en aras del bienestar de la organización	X		X		X		
8	El jefe de la farmacia ofrece dirección y supervisión a las labores de los trabajadores para lograr los objetivos establecidos.	X		X		X		
9	El jefe establece las funciones de cada empleado en relación con sus responsabilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo para buscar diferentes perspectivas		SI	No	SI	No	SI	No	
10	Supervisas las tendencias de valores que afectan la labor de los trabajadores	X		X		X		
11	Valora las políticas de trabajo	X		X		X		
12	Alienta a los trabajadores a contribuir con ideas que mejoran el rendimiento	X		X		X		
13	El jefe toma decisiones respetando la opinión de los trabajadores, se muestra receptivo a una amplia gama de perspectivas y opiniones,	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Liderazgo para apoyar a los demás		SI	No	SI	No	SI	No	
14	El jefe reconoce los logros y estimula con premios el trabajo en equipo en su centro de labor	X		X		X		

16	Promueve el fortalecimiento de las relaciones de trabajo basadas en la generación de confianza y respeto hacia sus colaboradores.	X		X		X		
18	El jefe se esmera en ayudar a los demás a encontrar soluciones a los problemas en lugar de solo imponer órdenes.	X		X		X		
17	El jefe es flexible y se adapta a las necesidades cambiantes de su equipo de trabajo, mostrando comprensión y apoyo.	X		X		X		
18	Brinda orientación de capacitación para mejorar la efectividad del trabajo en equipo	X		X		X		

16 de octubre del 2023



Mg. Q.F. Jonás Roberto Velasco Chong
DNI: 46985963

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE
CALIDAD DE SERVICIO**



N°	DIMENSIÓN 3 / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia /Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES								
1	La infraestructura y equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en los servicios de farmacia de un Hospital Nivel III	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas (limpias, ventiladas y organizadas)	X		X		X		
3	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a los servicios de farmacias son entendibles y visibles.	X		X		X		
4	El personal de la farmacia tiene una apariencia y vestimenta ordenada, limpia y profesional	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	El personal de la farmacia brinda el servicio que prometen.	X		X		X		
6	La atención en la farmacia se realiza de forma ordena y respetando el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		
7	El personal de la farmacia desempeña sus funciones de manera óptima con precisión y exactitud (dispensación de medicamentos correctos).	X		X		X		
8	El tiempo de espera de los pacientes para ser atendido en las farmacias es el adecuado	X		X		X		
9	Cuando se presentan dificultades, el personal de la farmacia muestra interés por resolverlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El personal de la farmacia informa al paciente de los horarios de atención.	X		X		X		
11	Las atenciones son rápidas en las farmacias	X		X		X		
12	El personal tiene la capacidad de atender quejas, reclamos para ayudar al paciente a resolverlo de manera satisfactoria.	X		X		X		
13	El personal tiene la voluntad de ayudar a los pacientes ante cualquier duda	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	Considera que el trato del personal de la							

	farmacia al momento de la atención le transmite confianza	X		X		X		
16	Al momento de la atención, usted se siente seguro con el personal de la farmacia	X		X		X		
18	La amabilidad y cortesía del personal de la farmacia se percibe durante todo el tiempo que tarda la atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No	
17	El personal de farmacia brinda un a atención personalizada y se presenta amablemente.	X		X		X		
18	El personal de la farmacia tiene la capacidad de identificar y comprender las necesidades de los pacientes	X		X		X		
18	El personal de la farmacia brinda información al paciente como al familiar que lo acompaña.	X		X		X		
20	El personal tiene interés con cuidar y preservar la salud de los pacientes que acuden a la farmacia.	X		X		X		
21	Considera que el personal de farmacia tuvo paciencia durante la atención.	X		X		X		



16 de octubre del 2023



Mg. Q.F. Jonás Roberto Velasco Cheng
DNI: 46885963

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

1.-Datos generales del Juez

Nombre del juez	Jonas VELASCO CHONG
Grado profesional	Magister
Área de formación académica	Químico Farmacéutico Maestro en Toxicología
Áreas de experiencia profesional	Químico Farmacéutico de Dosaje Étilico Callao Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos
Institución donde labora	Hospital Nacional PNP "Luis N. Saenz"
Tiempo de experiencia profesional	8 años

2.-Propósito de la evaluación

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3.-Datos de la escala (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)



Mg. Q.F. Jonás Roberto Velasco Chong
DNI: 46985963

CONSTANCIA DE SUNEDU EXPERTO N° 03

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

VELASCO CHONG, JONAS ROBERTO DNI 46985963	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 01/02/13 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
VELASCO CHONG, JONAS ROBERTO DNI 46985963	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 03/05/13 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
VELASCO CHONG, JONAS ROBERTO DNI 46985963	MAGISTER EN TOXICOLOGIA Fecha de diploma: 05/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/03/2017 Fecha egreso: 21/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central

C. Alfa de Cronbach

“CALCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA CALIDAD DE ATENCION”

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.84	21

“CALCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LIDERAZGO ORGANIZACIONAL”

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.81	18

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = alfa de Cronbach ?

K= número de ítems

V_i = varianza de cada ítem

V_t =varianza total

VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCION																						
SUJETOS	ASPECTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	3	1	3	1	2	5	2	2	1	2	1	4	4	2	4	2	3	3	3	1	3	52
2	4	2	3	1	2	2	1	5	1	3	2	1	5	2	3	3	4	4	2	4	1	55
3	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	4	1	3	52
4	3	5	2	4	5	2	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	87
5	3	2	3	3	4	1	1	2	1	2	3	2	1	4	2	1	2	3	2	1	3	46
6	3	4	4	3	1	2	2	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	2	2	67
7	2	2	4	2	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2	4	2	4	2	1	49
8	3	4	5	2	5	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	2	72
9	3	2	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	3	82
10	4	3	5	3	2	2	4	2	2	3	4	5	4	5	4	3	4	1	5	2	1	68
11	1	3	2	4	2	1	1	2	1	1	3	4	2	4	1	4	3	4	1	2	3	49
12	2	4	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	1	2	53
13	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	4	2	5	61
14	1	2	4	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	5	2	5	5	2	2	1	3	51
15	2	3	3	3	4	2	2	3	2	5	5	5	3	3	4	3	4	2	5	5	4	72
16	2	2	3	4	4	3	3	5	2	3	2	2	3	3	3	5	4	2	2	4	2	63
17	4	4	3	5	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	5	3	4	2	3	2	78
18	3	2	2	4	4	4	2	3	4	5	5	2	3	4	5	2	1	5	5	3	4	72
19	2	3	3	5	5	2	1	2	3	3	4	2	5	5	5	2	5	5	2	2	5	71
20	3	4	5	5	4	2	3	2	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	82
varianza	0.84	1.19	1.13	1.85	2.15	1.41	1.03	1.43	1.73	1.25	1.55	1.93	1.55	1.13	1.25	1.55	1.35	1.39	1.49	1.84	1.43	30.43

k= 21
 si= 30.43
 st= 154.1
 &= 0.843

VARIABLE INDEPENDIENTE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL																				
SUJETOS	Liderazgo para resolver con eficacia problemas				Liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los				"Liderazgo para buscar diferentes perspectivas"				"Liderazgo para apoyar a los demás"				total			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	
1	3	1	3	1	2	5	2	2	1	2	1	4	4	2	4	2	3	3	45	
2	4	2	3	1	2	2	3	5	1	3	2	1	3	2	5	3	4	4	50	
3	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	44	
4	3	5	2	4	5	2	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	74	
5	3	2	3	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	4	2	1	2	3	39	
6	3	2	4	3	1	2	2	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	58	
7	2	2	4	2	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2	4	2	42	
8	3	4	5	2	1	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	3	60	
9	3	2	3	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	68	
10	4	3	5	3	2	2	2	2	2	3	4	5	4	5	4	3	4	2	59	
11	1	3	2	4	2	1	1	2	1	1	3	4	2	4	1	4	3	4	43	
12	2	4	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	46	
13	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	4	5	3	2	3	3	2	3	48	
14	2	2	4	1	1	3	1	2	3	2	3	3	1	5	2	5	4	2	46	
15	2	3	3	3	4	2	2	3	2	5	5	5	3	3	4	4	4	2	59	
16	2	2	3	4	4	3	3	5	2	3	2	2	3	3	3	5	4	2	55	
17	4	4	3	5	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	5	3	4	71	
18	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	4	5	2	1	4	53	
19	2	3	3	4	4	2	1	2	4	3	5	2	5	4	5	2	5	5	61	
20	3	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	65
varianza	0.728	1.128	1	1.328	1.828	1.128	0.828	1.54	1.628	1.19	1.628	1.928	1.34	1.128	1.348	1.548	1.248	1.028	23.52	

k= 18
 si= 23.515
 st= 100.41
 &= 0.81085784

D. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Liderazgo Organizacional en la calidad de atención de los “servicios” de farmacia en un Hospital Nivel III, Lima 2023.

Investigador (a): Pamela Cristina Romaní Torre

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Liderazgo Organizacional en la calidad de atención de los “servicios” de farmacia en un Hospital Nivel III, Lima 2023”, cuyo objetivo de la investigación es Determinar si el liderazgo organizacional influye en la calidad de atención en los servicios de farmacia en un hospital nivel III de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Falta de orientación adecuada de los procesos de gestión farmacéutica ya que no existen resultados que indiquen eficacia y efectividad en la gestión en los hospitales de Huancayo, debido a que existen peligros psicosociales en el profesional.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Liderazgo Organizacional en la calidad de atención de los “servicios” de farmacia en un Hospital Nivel III, Lima 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de un Hospital en Lima. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) (Pamela Cristina Romaní Torre, email: paromanitou01@gmail.com y Docente Asesor Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia jcmoronm@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....

E. Otros anexos

BAREMO

V1: LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

VARIABLES	N°ITEMS	ESCALAS Y VALORES	PUNTAJES		DIF. DE PUNTAJES	NIVELES	RANGOS		equilibrio	N° DE BLOQUES
			max.	min			L.Inferior	L.Superior		
V1:LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	18	1 al 5	90	18	72	Bueno	68	90	-22	24
						Regular	43	67	-24	
						Malo	18	42	-24	

V1: CALIDAD DE ATENCION

VARIABLES	N°ITEMS	ESCALAS Y VALORES	PUNTAJES		DIF. DE PUNTAJES	NIVELES	RANGOS		equilibrio	N° DE BLOQUES
			max.	min			L.Inferior	L.Superior		
V2:CALIDAD DE ATENCION	21	1 al 5	105	21	84	Bueno	79	105	-26	28
						Regular	50	78	-28	
						Malo	21	49	-28	

BASE DE DATOS

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 61

	V2	LIDERAZGO_ORGANIZACIONAL	Liderazgo_resolver_problemas	Liderazgo_buscar_perspectivas	Liderazgo_operar_fuerte_orientación	Liderazgo_apoyar_a_los_demás	Calidad_atención	Aspectos_tangibles	Capacidad_respuesta	Fiabilidad	Empatía	Seguridad
1	3	57	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
2	5	61	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
3	2	54	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular
4	3	83	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
5	1	55	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Malo
6	4	70	Regular	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
7	3	56	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular
8	5	75	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
9	0	81	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular
10	3	62	Regular	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular
11	3	56	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
12	1	58	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular
13	5	62	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular
14	1	50	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular
15	0	72	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
16	4	63	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	4	76	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno
18	4	66	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
19	3	71	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
20	0	82	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular
21	1	85	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno
22	0	80	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno

VARIABLE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL																							
SUJE TOS	Liderazgo para resolver con eficacia problemas				D1	Liderazgo para operar con una fuerte orientación hacia los resultados					D2	"Liderazgo para buscar diferentes perspectivas"				D3	"Liderazgo para apoyar a los demás"					D4	V1
	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13		14	15	16	17	18		
1	3	2	3	1	9	1	5	2	2	1	11	2	1	4	4	11	2	4	2	3	3	14	45
2	4	2	3	1	10	2	2	3	5	1	13	3	2	1	3	9	2	5	3	4	4	18	50
3	3	1	2	2	8	1	3	2	3	2	11	3	2	4	3	12	4	4	3	2	2	15	46
4	3	5	2	4	14	5	2	4	2	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	4	24	74
5	3	2	3	3	11	4	1	1	1	1	8	2	3	2	1	8	4	2	1	2	3	12	39
6	3	2	4	3	12	1	2	2	3	3	11	5	4	3	4	16	5	3	4	4	3	19	58
7	4	2	4	2	12	3	2	1	1	3	10	2	2	1	3	8	3	3	2	4	2	14	44
8	3	4	5	2	14	1	3	2	5	4	15	2	4	3	4	13	3	3	5	4	3	18	60
9	3	2	3	3	11	5	3	3	4	5	20	3	5	5	5	18	2	2	5	4	3	16	65
10	4	3	5	3	15	2	2	2	2	2	10	3	4	5	4	16	5	4	3	4	2	18	59
11	3	3	2	4	12	2	1	1	2	1	7	1	3	4	2	10	4	1	3	3	4	15	44
12	2	4	3	2	11	1	3	2	2	3	11	2	4	2	3	11	4	4	3	2	2	15	48
13	3	2	3	2	10	2	3	2	1	3	11	2	4	5	3	14	2	3	3	2	3	13	48
14	3	2	4	1	10	1	3	1	2	3	10	2	3	3	1	9	5	2	5	4	2	18	47
15	3	3	3	3	12	4	2	2	3	2	13	5	5	5	3	18	3	4	4	4	2	17	60
16	2	2	3	4	11	4	3	3	5	2	17	3	2	2	3	10	3	3	5	4	2	17	55
17	4	4	3	5	16	2	5	4	2	5	18	4	2	5	5	16	5	4	5	3	4	21	71
18	3	2	2	4	11	3	4	2	3	4	16	3	2	2	3	10	4	5	2	1	4	16	53
19	3	3	3	4	13	4	2	1	2	4	13	3	5	2	5	15	4	5	2	5	5	21	62
20	3	4	2	4	13	4	2	3	2	4	15	3	5	5	4	17	4	5	3	4	4	20	65
21	5	4	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	4	2	3	12	2	3	2	3	2	12	55
22	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	2	4	3	4	13	3	3	2	3	3	14	61
23	5	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	2	3	2	3	10	2	4	3	3	2	14	59
24	3	3	5	4	15	5	4	4	4	4	21	3	3	3	4	13	3	4	3	4	2	16	65
25	4	3	5	3	15	1	3	3	3	3	13	2	3	3	3	11	2	3	2	3	2	12	51
26	5	5	4	5	19	3	3	2	3	2	13	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	15	61
27	4	4	5	3	16	3	3	2	4	4	16	2	4	2	3	11	2	3	2	3	2	12	55
28	4	5	3	3	15	5	4	4	4	4	21	3	2	2	3	10	2	3	4	4	4	17	63
29	4	5	5	2	16	5	4	5	4	4	22	2	2	1	3	8	2	1	3	3	3	12	58
30	3	3	5	2	13	4	3	3	4	4	18	3	2	1	4	10	3	3	2	3	2	13	54
31	5	2	5	1	13	3	2	2	3	2	12	2	3	2	4	11	3	1	2	3	2	11	47
32	3	2	5	2	12	3	3	3	4	3	16	3	2	1	3	9	3	2	2	3	2	12	49
33	4	2	4	1	11	3	2	2	3	2	12	2	2	3	3	10	2	2	1	3	2	10	43
34	5	3	3	2	13	3	3	4	4	3	17	2	1	2	2	7	2	2	1	3	2	10	47
35	4	5	3	2	14	2	2	3	3	4	14	2	2	3	3	10	3	1	2	2	2	10	48
36	4	5	3	1	13	5	4	4	4	4	21	3	2	3	2	10	3	2	3	3	3	14	58
37	4	4	3	3	14	4	4	5	5	4	22	2	2	3	3	10	3	1	2	3	2	11	57
38	3	5	2	4	14	3	2	3	4	4	16	4	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	52
39	4	3	3	2	12	1	3	2	3	3	12	2	3	2	3	10	2	1	2	3	2	10	44
40	3	3	4	3	13	3	2	2	3	4	14	3	2	1	3	9	1	2	1	3	2	9	45
41	3	3	4	2	42	2	4	5	3	4	18	4	1	2	3	10	2	2	1	3	2	10	80
42	4	4	5	2	15	4	4	4	5	4	21	2	3	1	2	8	2	2	1	3	2	10	54

VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCION																											
SUJETOS	ASPECTOS TANGIBLES				D1	FIABILIDAD					D2	CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3	SEGURIDAD			D4	EMPATIA					D5	V2
	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13		14	15	16		17	18	19	20	21		
1	3	1	3	3	10	2	3	4	2	3	14	2	1	4	4	11	3	4	2	9	3	3	3	1	3	13	57
2	4	2	3	3	12	2	2	4	3	4	15	3	2	1	4	10	3	3	3	9	4	4	2	4	1	15	61
3	1	1	2	4	8	1	3	2	3	2	11	3	2	4	2	11	4	4	4	12	2	2	4	1	3	12	54
4	3	5	2	4	14	3	2	4	2	4	15	4	5	4	3	16	5	5	5	15	5	4	5	5	4	23	83
5	3	2	3	3	11	4	4	4	2	4	18	2	3	2	1	8	4	2	1	7	2	3	2	1	3	11	55
6	3	4	4	3	14	2	2	4	3	3	14	5	4	3	4	16	5	3	4	12	4	3	3	2	2	14	70
7	2	2	4	4	12	3	4	4	1	3	15	2	2	1	3	8	3	3	2	8	4	2	4	2	1	13	56
8	3	4	5	3	15	5	3	4	5	4	21	2	4	3	4	13	3	3	5	11	4	3	3	3	2	15	75
9	3	2	3	5	13	5	5	4	4	4	22	3	5	5	2	15	4	2	5	11	5	5	4	3	3	20	81
10	4	3	3	3	13	2	2	4	2	2	12	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	1	5	2	1	13	62
11	2	3	2	4	11	2	4	3	2	2	13	1	3	4	2	10	4	1	4	9	3	4	1	2	3	13	56
12	2	4	2	3	11	3	3	3	2	3	14	2	4	2	3	11	4	4	3	11	2	2	4	1	2	11	58
13	3	2	3	2	10	2	3	3	1	3	12	2	4	5	3	14	5	3	3	11	2	2	4	2	2	5	62
14	1	2	4	3	10	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	9	3	2	3	8	3	2	2	1	3	11	50
15	2	3	3	3	11	4	2	2	3	2	13	5	5	5	3	18	3	4	3	10	4	2	5	5	4	20	72
16	2	2	3	4	11	4	3	3	5	2	17	3	2	2	3	10	3	3	5	11	4	2	2	4	2	14	63
17	4	4	3	5	16	2	5	4	2	5	18	4	2	5	3	14	5	4	5	14	3	4	2	3	2	14	76
18	3	2	2	4	11	4	4	2	3	4	17	5	5	2	3	15	4	3	2	9	1	3	3	3	4	14	66
19	2	3	3	5	13	5	2	3	2	3	15	3	4	2	3	12	5	5	2	12	5	5	2	2	5	19	71
20	3	4	5	5	17	4	2	3	2	5	16	3	5	5	4	17	4	5	3	12	4	4	3	5	4	20	82
21	5	2	5	5	17	3	4	4	4	4	19	5	3	4	3	15	5	3	5	13	5	4	4	3	5	21	85
22	4	2	5	5	16	3	4	4	2	4	17	5	3	4	3	15	5	4	5	14	5	3	4	3	5	20	82
23	4	2	5	5	16	3	4	3	1	4	15	5	3	3	4	15	5	3	5	13	5	4	4	3	5	21	80
24	3	3	5	4	15	4	4	3	2	4	17	5	3	3	4	15	5	3	5	13	5	3	4	3	5	20	80
25	3	4	4	3	14	5	3	5	2	5	20	5	3	3	4	15	5	3	5	13	5	4	5	3	4	21	83
26	2	4	4	3	13	4	4	3	2	3	16	5	3	3	4	15	4	5	5	14	4	4	2	4	5	19	77
27	4	4	4	3	15	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	14	5	5	4	14	4	4	1	3	4	16	77
28	2	3	4	3	12	3	2	2	1	3	11	4	3	3	2	12	4	3	3	10	4	4	3	4	3	18	63
29	3	5	5	4	17	2	5	4	2	4	17	4	3	3	1	11	5	5	4	14	5	3	3	5	5	21	80
30	5	3	4	3	15	2	5	4	4	5	20	4	3	3	5	15	4	3	4	11	4	3	5	4	3	19	80
31	4	3	4	3	14	4	4	4	3	5	20	4	4	3	5	16	5	4	4	13	5	3	5	4	4	21	84
32	4	3	4	3	14	2	4	4	5	5	20	4	4	3	3	14	4	2	4	10	3	2	5	5	4	19	77
33	3	2	3	4	12	4	4	5	5	5	23	4	2	2	3	11	5	3	4	12	3	2	5	3	4	17	75
34	3	3	2	4	12	3	4	5	4	5	21	4	3	2	3	12	4	3	4	11	4	2	5	4	4	19	75
35	3	4	4	4	15	3	4	5	4	5	21	4	2	2	3	11	4	5	5	14	3	2	3	3	5	16	77
36	3	4	5	4	16	5	4	3	4	3	19	5	5	4	3	17	4	5	4	13	5	2	3	3	4	17	82
37	3	2	3	4	12	4	3	3	4	3	17	3	5	4	5	17	5	5	5	15	5	2	3	3	5	18	79
38	3	2	3	4	12	4	3	3	4	3	17	4	5	4	5	18	5	5	4	14	3	4	2	5	5	19	80
39	2	4	3	5	14	3	3	3	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	13	5	3	2	4	5	19	80
40	5	4	4	5	18	4	3	4	5	4	20	4	5	2	3	14	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	91



CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **ROMANI TORRE, PAMELA CRISTINA**, con código **N.º 7003005023**, ha realizado estudios de **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLES I	18 (dieciocho)	Agosto	2023	(Matricula Regular)
INGLES II	16 (dieciséis)	Septiembre	2023	(Matricula Regular)
INGLES III	17 (diecisiete)	Noviembre	2023	(Matricula Regular)

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 3 de enero de 2024.



Firmado digitalmente por: ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPI DNI:09631501 RUC:20164113532
Motivo: Responsable de la firma
Fecha y Hora: 03/01/2024 22:47:44

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas



Esta constancia puede ser verificada utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LIDERAZGO ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS SERVICIOS DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NIVEL III, LIMA 2023.", cuyo autor es ROMANI TORRE PAMELA CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID: 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 16- 01-2024 08:33:53

Código documento Trilce: TRI - 0730087