



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Liderazgo transformacional en la satisfacción del usuario interno en
un Hospital Público del Cusco**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quispe Chalco, Roxana Isabel (ORCID: 0000-0002-1983-5660)

ASESORA:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación, se la dedico a mi familia. A mis Padres, por estar siempre presentes, mostrándome su apoyo incondicionalmente y por el gran amor hacia mi persona. A mi hija, por alegrarme cada día y ser la mejor motivación para mí. A mi profesión porque es un camino duro cada día pero que con mucha satisfacción la ejerzo a diario.

Agradecimiento:

Un agradecimiento especial a la Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, por haberme brindado una amplia orientación, apoyo y corrección en mi labor de investigación, con un interés y una entrega que ha superado todas las expectativas que tuve. También agradecer a la institución Hospital Público del Cusco que me permitió realizar mi estudio e investigación en sus instalaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIONES.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Liderazgo Transformacional de un Hospital público del Cusco	19
Tabla 2 Nivel de Satisfacción Laboral de un Hospital público del Cusco	19
Tabla 3 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral	20
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la influencia idealizada	21
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la motivación inspiradora.....	22
Tabla 6 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la estimulación intelectual	22
Tabla 7 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la consideración individualizada	23

RESUMEN

La finalidad de esta investigación fue analizar y establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos de un hospital público del Cusco. El enfoque bajo el cual se realizó este estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional-causal y de diseño no experimental, para lo cual se empleó una muestra de 120 trabajadores de salud, de dicho hospital, se utilizaron dos instrumentos para medir las variables mencionadas, éstos fueron el Cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ y la Escala de opiniones SL-SPC. De esta manera, se encontraron como resultados, que el 79% de estos trabajadores perciben un nivel de liderazgo medio, el 11% un nivel alto y sólo el 10% perciben un nivel bajo de lo que es el liderazgo transformacional en este hospital; por otro lado, el 63% presenta un nivel medio de Satisfacción laboral, el 36% un nivel alto y sólo el 1% evidenció un nivel bajo; y definitivamente el liderazgo transformacional influye en un 99.8% sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual se observa también en la mayoría de sus dimensiones. Por último, se concluyó que el liderazgo de tipo transformacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de dicho hospital público del Cusco, considerando que se trata de un nivel de influencia directa y alta.

Palabras claves: liderazgo transformacional, satisfacción laboral, hospital público, influencia, estimulación, motivación.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze and establish the relationship between transformational leadership and job satisfaction in internal users of a public hospital in Cusco. The approach under which this study was carried out was quantitative, of a correlational-causal type and of a non-experimental design, for which a sample of 120 health workers was used, from said hospital, two instruments were used to measure the mentioned variables, these were the MLQ Multifactorial Leadership Questionnaire and the SL-SPC Opinion Scale. Thus, the results were found that 79% of these workers perceive a medium level of leadership, 11% a high level and only 10% perceive a low level of transformational leadership in this hospital; on the other hand, 63% present a medium level of job satisfaction, 36% a high level and only 1% showed a low level; and definitely transformational leadership influences 99.8% on the level of job satisfaction of workers, which is also observed in most of its dimensions. Lastly, it was concluded that transformational leadership influences the job satisfaction of the workers of said public hospital in Cusco, considering that it is a direct and high level of influence.

Keywords: transformational leadership, job satisfaction, public hospital, influence, stimulation, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha ido observando nuevos contextos turbulentos en el ámbito de la satisfacción laboral por parte de los profesionales que laboran en el sector salud, en sus centros de trabajo y en relación a su gestión de liderazgo existente. Por esta razón, vale la pena observar que a medida que transcurre el tiempo, cambian algunas condiciones, así como las mismas personas, sus diferentes niveles de desempeño y también los estilos de liderazgo en las instituciones u organizaciones.

Por lo que se refiere al liderazgo, específicamente hablando del liderazgo transformacional, según Bass y Riggio (2006) se trata de un proceso netamente de influencia hacia otros, mediante el cual los líderes fomentan en sus seguidores diferentes maneras de verse tanto a ellos mismos como a las diferentes situaciones retadoras que se puedan presenten en su entorno. En cuanto a la satisfacción laboral según Palma (2005) tiene como concepto que es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo donde se encuentran, toda esta sensación motivada por las emociones, ideas y sentimientos que vienen de su experiencia laboral.

Así pues, en Perú, las investigaciones que existen nos ofrecen algunos datos en base a la relación que hay entre la satisfacción laboral y otros factores que existen de manera inherente al trabajador y son llamados factores intrínsecos. De esta manera, según Bobbio y Ramos (2010) el grado de satisfacción va a variar de acuerdo a la jerarquía que posee el puesto de trabajo y el tiempo de servicio (desde los diez años de servicio, que es cuando el grado de satisfacción laboral disminuye).

Por otro lado, Pillai y Scandura (1999) indican que es probable que la toda la carga de trabajo, tanto intelectual y emocional que demandan los líderes a las personas que les siguen o trabajadores, no conlleven a la satisfacción laboral en las

culturas que destacan las grandes brechas de poder, como en Latinoamérica, India y Oriente Medio.

La situación de un hospital público del Cusco en la actualidad tiene serios problemas en aspectos como la infraestructura y facilidades para la atención al paciente; sin embargo, esto es el resultado de gestiones llevadas a cabo por las autoridades de dicha Institución e incluso de gestiones pasadas del Gobierno Regional del Cusco quienes, por irregularidades, mal manejo y sobre todo falta de liderazgo han provocado un bajo nivel de satisfacción laboral en trabajadores o usuarios internos y las dimensiones que éste considera.

De esta manera, nació el problema de investigación: ¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción del usuario interno en un Hospital Público del Cusco? Para el planteamiento de lo que venía a ser los problemas específicos, se consideraron las dimensiones del liderazgo transformacional, siendo estos: ¿Cómo influye la influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y la consideración individualizada en la satisfacción laboral del usuario interno en un Hospital Público del Cusco?

Esta investigación se consideró relevante teóricamente por su aporte a un tema muy importante para las organizaciones de salud dentro de la sociedad, pues es uno de los pocos estudios que evalúa los mecanismos que explicarían la razón y el proceso por el cual el liderazgo influye y produciría cambios o variaciones en ciertos indicadores de la salud, mediante los usuarios internos.

Por otro lado, como justificación práctica, se consideró la producción de información y datos muy cercanos y reales de trabajadores y su grado de satisfacción laboral, lo cual se espera que en un futuro sea un resultado de actitudes positivas de trabajadores hacia sus empleos y la vida en general.

De manera que se obtuvo como objetivo general de la investigación, determinar la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción del usuario interno de un hospital público del Cusco. Y por consecuencia los objetivos específicos fueron

determinar la influencia de la influencia idealizada, la motivación inspiradora, la estimulación intelectual y la consideración individualizada en la satisfacción laboral del usuario interno en un hospital público del Cusco.

Por último, como hipótesis general de la investigación se determinó que el liderazgo transformacional influye en la satisfacción del usuario interno en un hospital público del Cusco. De manera que las hipótesis específicas indicaban que existe una influencia idealizada, así como la motivación inspiradora, la estimulación intelectual y la consideración individualizada influyen en la satisfacción laboral del usuario interno en un Hospital Público del Cusco en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se presentan aquellos trabajos que se realizaron previamente sobre nuestras variables de estudio y la relación o influencia que existe entre ambas.

1. Antecedentes

A nivel nacional, Bobbio & Ramos (2010) lo que hicieron consistió en intentar explicar el tema de la satisfacción en el trabajo y sus posible factores que se encuentren relacionados a él, específicamente en el sector salud del Hospital Nacional dos de mayo en Lima incluyendo a personal médico y personal no médico, ellos usaron una encuesta anónima que se encargó de medir la variable en cuestión y efectivamente los factores que podrían ser asociados mostraron entonces un análisis multivariado donde los factores relacionados a la satisfacción laboral en el sector salud fueron: una relación cordial con sus dirigentes, autoridades o jefes; una correcta limpieza e higiene; en enfermeros: la carga laboral, adecuadas oportunidades de ascenso o crecimiento; en personal asistencial técnico: el salario, el tema de supervisión y obteniendo como resultados un nivel de satisfacción laboral bajo en lo que respecta a trabajadores del HNDM la cual es determinada por factores organizacionales, actitudinales y económicos.

De igual forma, Paredes & País (2015) quisieron analizar los niveles de satisfacción en el trabajo respecto al personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, utilizando como muestra un grupo de personal de enfermería que trabajan en los diferentes servicios de dicho Hospital; donde obtuvieron que más de la mitad de los(las) enfermeras se sienten satisfechos con el tema de oportunidades de progreso, pero respecto a las remuneraciones e incentivos las mismas proporciones indican satisfacción e insatisfacción. Sin embargo, Yslado et al., (2019) buscaron analizar la relación que exista entre el burnout y la satisfacción laboral respecto a los profesionales y trabajadores del sector salud en dos hospitales del Perú, donde existe relación significativa y negativa entre ambas variables mencionadas, es decir ante un bajo nivel de síndrome de Burnout, mayor es la satisfacción laboral de los profesionales de esta área, entonces se concluyó que al

burnout como un predictor de la SL.

Por otro lado, Castillo et al. (2019) estudiaron existencia de una relación entre el tema de liderazgo y el tema de clima organizacional en trabajadores de centros de salud que comprenden la micro red Monterrey, en Huaraz; es así que utilizan como muestra un grupo de trabajadores de diferentes áreas donde se aplicó el cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ, donde se concluye que si la práctica del liderazgo transformacional aumenta en dichos trabajadores, por consecuencia se incrementaría un nivel de clima laboral saludable. Y finalmente, Mendoza & Tejada (2020) buscaron explicar la existencia de la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Amazonas, Perú; donde se encontró que la mitad de los jefes y responsables practican el liderazgo transaccional, sin embargo, por el lado de los enfermeros, menos de la mitad resultó estar satisfechos en el trabajo.

A nivel internacional, Gonzales et al., (2013) estudiaron básicamente el tema de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de cinco hospitales del sector “Gran Santiago”, de la región metropolitana, de esta manera trabajaron considerando los estilos de liderazgo del modelo de Hersey y Blanchard; de esta manera, de un grupo de 214 enfermeros universitarios y considerando las situaciones de “insatisfecho” y “satisfecho”, resulta que un poco más de la mitad se encuentran satisfechos laboralmente y pues son menos los que presentan la situación de insatisfacción en el trabajo, también se observó que la gran parte de los enfermeros y enfermeras que se sienten satisfechos, son aquellos que laboran en los servicios de medicina y cirugía; sin embargo, se observa un nivel de satisfacción bajo e insatisfecho en el servicio de urgencias. Por su lado, Manosalvas et al., (2015) realizaron un estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de instituciones del sector salud, en el hospital del Instituto Ecuatoriano, se obtuvo entre ambas variables de estudio una correlación estadística significativa, lo que se puede interpretar de la siguiente manera: si el nivel percibido del clima organizacional dentro de la institución es alto, el nivel de satisfacción frente al trabajo será alto en las proporciones semejantes.

Sin embargo, Hernández et al., (2015) buscaron determinar la posible existencia de

una relación entre los diferentes estilos de liderazgo que se estudiaron y un grupo de variables organizacionales en el personal específicamente médico de una institución pública del sector salud, donde la edad y el número de pacientes que un médico pueda atender en un día logra tener una relación positiva y significativa con las dimensiones consideradas ;en el estudio, en esta investigación se utilizó el modelo MLQ. siendo así, el tema de la antigüedad, la que más diferencias significativas presentó en relación con el modelo de liderazgo MLQ. Por otro lado, Carrillo et al., (2015) analizaron el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral de los profesionales sanitarios y describir los niveles de satisfacción laboral en los distintos grupos profesionales, donde se observan las categorías y sus niveles de satisfacción general, comenzando por gerencia con el mayor porcentaje de satisfacción en el trabajo, seguido por los médicos residentes, los enfermeros, los auxiliares de enfermería y finalmente se encuentran los facultativos especialistas de área, es así que se observa cómo a pesar de la situación de crisis actual, los profesionales pertenecientes al sector o ámbito sanitario en este caso, tienen un nivel medio de satisfacción ejerciendo su profesión.

Finalmente, Olvera et al., (2017) evaluaron el rol mediador de la confianza organizacional, entre el liderazgo transformacional y el desempeño en equipos en el contexto de la organización sanitaria y a nivel de equipos de trabajo, basándonos en un determinado modelo, considerando las dimensiones de dicha variable en estudio se obtiene que poseen una relación positiva y muy significativa entre sí, de manera que cuando los equipos son los núcleos principales de trabajo en una organización, un adecuado liderazgo, será la opción de gestión más eficiente y efectiva.

De esta forma, para comenzar con las definiciones de la primera variable que es el liderazgo transformacional comenzamos con Bass & Avolio (2006) conceptualizan al liderazgo transformacional como un proceso enfocado en la estimulación directamente de la conciencia de cada una de las personas que laboran en un trabajo, con el objetivo de convertirlos en trabajadores productivos y comprometidos, que sean capaces de aceptar la función y el objetivo de dicha organización, poniendo a un lado sus intereses particulares y enfocándose en el interés común como organización. Así mismo, Velásquez (2006), indica que este modelo de

liderazgo es un proceso de influencia positiva en sus seguidores, ya que se centra en conocer las necesidades específicas de cada uno de ellos, adoptando un rol de facilitador que presta atención personal y trata a cada empleado de manera individual, para así lograr una transformación de manera armoniosa. A continuación, Lerma (2007), estudia el liderazgo transformacional, de esta manera indica que los seguidores que se enfocan en alcanzar metas significativas y para lo cual es importante actuar con energía y entusiasmo. Es así, que Leithwood et al., (2009) afirman que con la práctica de dicho estilo de liderazgo se estimula la conciencia de cada uno de los trabajadores, a quienes se les orienta para aceptar y comprometerse con los objetivos de la organización. De esta manera, se logra motivar y luego lograr cambios resaltantes.

Por otro lado, tenemos las teorías que intentan explicar mediante sus modelos estas variables, comenzando por la teoría de los Rasgos de personalidad de Robbins (1994) fueron los primeros pasos para la identificación de los rasgos más importantes de la personalidad de un líder. De esta forma, esta teoría indica que hay algunos aspectos o factores que tienen una gran relación con lo que viene a ser el nivel de éxito alcanzado por una persona, dentro de ellos están el coraje, la inteligencia, la asertividad y otros más. Es así, que se propone un conjunto de conductas y acciones, los cuales puedan ser identificados, aquellos que el líder debe mostrar siempre para producir resultados y es necesario considerar que, el líder eficaz debe procurar que los siguientes aspectos sean compatibles: el manejo de la tensión diaria, desarrollar la atención y la resolución creativa de los problemas.

Sin embargo, unos años antes se había estudiado la Teoría del Liderazgo Transformacional de Bass y Burns (1985) el cual es el modelo teórico bajo el que se estudia esta variable y se consideran las dimensiones que indican, donde Burns es quien utiliza el planteamiento y al operativizarlo lo diferencia claramente del liderazgo transaccional. Siendo éste, un estilo de liderazgo que consiste en una alta influencia de los líderes en sus seguidores, promoviendo nuevas y mejores maneras de encontrarse a sí mismos y tener otro punto de vista de quienes son, también a experiencias ya sean retos u oportunidades en los diferentes entornos, específicamente hablando, del trabajo; se ha decidido usar esta teoría como base

para esta investigación, pues es exactamente este tipo de liderazgo el cual tendría influencia en la satisfacción del trabajador de un Hospital Público del Cusco, frente a los diversos retos que se presenten en dicha institución. El liderazgo transformacional en esta teoría, posee cuatro dimensiones con las cuales se podrá medir dicha variable, las cuales son:

La influencia idealizada, cuando el líder demuestra el objetivo del trabajo mediante el ejemplo con sus actos, lo cual exige una gran capacidad de comunicación y persuasión para de esta forma ganarse la confianza y sobre todo el respeto de sus seguidores o trabajadores, muchas veces como resultado de este magnetismo personal, obtienen un esfuerzo extra de sus trabajadores para lograr mejores niveles de desempeño.

La motivación inspiradora, con la que el líder establece un espíritu de visión y de equipo dirigido a metas en el futuro las cuales transmiten una visión óptima para todos, para lo cual es necesario generar optimismo y propiciar el deseo de avanzar en sus colaboradores.

La estimulación intelectual, acciones del líder que promueven la propia toma de decisiones, creatividad e innovación para solucionar problemas, pues inducen a mirar los problemas desde ángulos novedosos, estimulando la autocrítica y fomentando la responsabilidad personal y el comportamiento positivo.

La consideración individualizada, que consiste en la atención de las necesidades únicas de los seguidores por parte de los líderes, del mismo modo diagnostican las capacidades que poseen los trabajadores como individuos y de esa manera practicar lo que es la retroalimentación.

Ya con esos estudios planteados surge la Teoría de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard (citados en Stoner y Freeman, 1994) donde sostienen que a medida que el nivel de madurez del aumenta respecto a una tarea específica; el líder debe disminuir su comportamiento respecto a esa tarea y así, aumentar su comportamiento enfocado en las relaciones. De esta manera, se busca alcanzar un grado moderado de madurez, no sólo en términos de la realización de tareas, sino

también psicológicamente. Es así, que esta teoría habla de lo apropiado o lo efectivo de los estilos de liderazgo según dicha madurez con respecto a la tarea de los seguidores y/o trabajadores.

En el mismo año surgen por otro lado las Teorías del Comportamiento según Robbins (1994), en la Universidad Estatal de Ohio se realizó una investigación a finales de 1940 donde se buscaba identificar las dimensiones independientes del comportamiento del líder. Es así que utilizaron dos dimensiones generales que fueron: a) La estructura de inicio; donde el líder define su propia estructura -rol y la de sus seguidores con el fin de alcanzar metas, asignando tareas y determinando fechas límites. B) La consideración; que es el nivel en el que un individuo se interrelaciona en su lugar de trabajo, donde se percibe la confianza y el respeto mutuo.

La Universidad de Michigan también desarrollo sus estudios sobre liderazgo en su centro de investigación de encuestas, también con el fin de ubicar las características del comportamiento de los líderes y su posible relación con la eficacia en el desempeño del trabajo. Aquí se utilizaron dos dimensiones que fueron: la orientación al empleado, quienes enfatizaban las relaciones interpersonales y mostraban interés por los demás aceptando las diferencias; y la orientación a la producción, quienes se enfocaban en aspectos técnicos o laborales y se preocupaban en alcanzar objetivos laborales.

Finalmente, fue el primer grupo el que logró una alta productividad en grupo y también satisfacción laboral; siendo lo contrario en el segundo grupo.

Finalmente, con el Modelo de Fiedler (citado en Stone, 1998), él postulaba que el desempeño eficaz de un grupo iba a depender de la relación entre el estilo y la calidad de interacción del líder con sus seguidores y por otro lado, iba a depender de la medida en la cual la situación le daba la influencia a dicho líder. De esta manera, Fiedler compuso un instrumento para observar en qué grado una persona o trabajador estaba orientado a una determinada tarea. Con estas investigaciones, Fiedler creía que el estilo de liderazgo básico en una persona era un factor clave en el éxito de éste, para ello se tenía que encontrar cual era el estilo básico de cada

individuo utilizando su cuestionario. Es así, que con este modelo se afirma que mientras mejores sean las relaciones entre el líder y el miembro, mejor estructurado será el trabajo y más fuerte la posición del poder.

Seguidamente pasamos a la segunda variable que es la satisfacción laboral, de esta manera comenzamos con Mottaz (1988) quien hace referencia a la expresión de "satisfacción en el trabajo" como una respuesta de nivel afectivo siendo ésta, el resultado de una evaluación sobre la situación laboral que posee el individuo. De ese modo, Bracho (1989), afirma que puede ser resultado de la fusión entre todas aquellas vivencias, situaciones, experiencias y también expectativas de trabajadores de un centro de labores y las condiciones en las que se desenvuelven dentro del trabajo, lo que les conduzca a percibir determinado nivel de satisfacción laboral.

Sin embargo, más adelante Díez de Castro et al., (2001) afirman que se trata de un "sentimiento individual que se da en base a lo que se percibe durante la pertenencia de un individuo en la organización, comparando las recompensas recibidas con las que esperan o esperaban recibir como recompensa por la labor que se realiza dentro de la organización" (p. 376).

Seguido a esto, Palma (2005) conceptualiza a la satisfacción laboral como el conjunto de ideas, emociones, decisiones y valores desarrollados en base a su experiencia laboral; ésta puede ser medida teniendo en cuenta cuatro factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y autorrealización. Y es así que, según Robbins & Coulter (2010) la satisfacción laboral hace referencia a la actitud que, de manera general, una persona posee hacia su empleo. Es decir, se considera una actitud o un resultado de los actos de muchos individuos que sean líderes o directivos, donde los que están más satisfechos asumen tener mejores niveles de desempeño y permanezca en la organización (p.284).

De esta manera, comenzamos a observar las teorías o modelos que intentan explicar esta variable, comenzando por el modelo de Herzberg (1959) la cual es la teoría que utilizamos como base para este estudio, dicho modelo menciona la existencia de los géneros de agentes laborales extrínsecos y los intrínsecos; los

cuales ahora serán las dimensiones con las que se va a trabajar y se podrían definir de la siguiente manera: Los Factores motivacionales o llamados factores intrínsecos del trabajo, son aquellos que están relacionados de manera directa con la satisfacción del trabajador vinculados directamente con la satisfacción laboral y los Factores higiénicos o extrínsecos del trabajo, que no es posible controlarlos de manera directa por el trabajador (políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad) es gestionada por la organización. Entonces naturalmente, esta teoría procura explicar que la satisfacción de un trabajador es mayor cuando su entorno laboral es favorable. Esto significa que la satisfacción laboral podría resumirse en todas esas posibilidades de ascender a puestos más altos, lograr autorrealización y/o recibir reconocimiento por sus esfuerzos, ya que se genera una experiencia positiva en el trabajo. Esta variable en cuestión, fue medida por las siguientes dimensiones según Palma (2005):

Significación de la tarea es aquella disposición que puede llegar a tener los individuos de un centro de trabajo hacia las labores que desarrollan, lo cual está altamente asociado a un nivel alto de esfuerzo, un grado de realización y también tiene influencia en el aporte material hacia su centro de labores.

Condiciones de trabajo es el nivel o circunstancias de dicho trabajo, basándose en los elementos presentes que permite desarrollar la actividad laboral.

Reconocimiento personal es la percepción que se tiene del trabajo en base al acto de reconocer la labor propia respecto a los logros y los resultados obtenidos. Beneficios económicos se trata de la opinión que puedan tener las personas en relación a los incentivos económicos, incluyendo la remuneración que se tenga presente.

Es así, que años más tarde aparece la teoría de la Discrepancia, la cual fue formulada por Edwin A. Locke (1968) quien sostiene que esta variable es el resultado de la apreciación que un individuo tiene sobre su trabajo, éste permite el logro de metas y el cumplimiento de resultados laborales, los cuales tienen gran importancia para el desarrollo de la persona, en el sentido de que esos valores son congruentes con las necesidades de las personas, ya sean necesidades físicas o psicológicas.

De esta forma buscando explicar aún mejor sobre este tema, surge la teoría de la satisfacción por facetas de [Edward E. Lawler](#) (1973), postula que la satisfacción laboral se dará cuando exista una concordancia y coincidencia entre lo que el trabajador percibe que recibe (a lo cual llama elemento a) y aquello que cree que debería recibir (llamado elemento b); es decir, cuando $a = b$. La insatisfacción laboral se haría presente en un caso de $a > b$ y, por el contrario, una experiencia de culpabilidad se daría en un caso de $a < b$. Básicamente, esta comparación sería no sólo intrapersonal, sino también una comparación social con personas relevantes del ambiente laboral.

Entonces luego surge la teoría de eventos situacionales de Quarstein et al., (1992), con esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral es analizada bajo dos factores, que son: primero, las características situacionales, las cuales son aspectos laborales que la persona evalúa antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, entre otros) y segundo, los eventos situacionales que son etapas en las que los trabajadores no pudieron evaluar antes, ya que ocurren una vez que el trabajador ya ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos o negativos, dependiendo la situación del trabajo que se esté realizando.

Finalmente, surgió también la teoría de Ajuste al trabajo fue formulada por Robyn Mason Dawes (1994), esta teoría postula que cuanto mayor sea la relación entre las habilidades de un individuo como el conocimiento, experiencia y el comportamiento con los requerimientos del puesto de trabajo, es más probable que exista un buen desempeño y, por consecuencia, ser percibido de manera más satisfactoria por sus jefes, superiores o por el mismo empleador. Del mismo modo, cuanto más relación exista entre los refuerzos por parte de la organización con los valores que como trabajador uno busca; es más probable que el empleado comience a percibir satisfacción en su trabajo. Es así, que sea cual sea el nivel se consideran predictores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

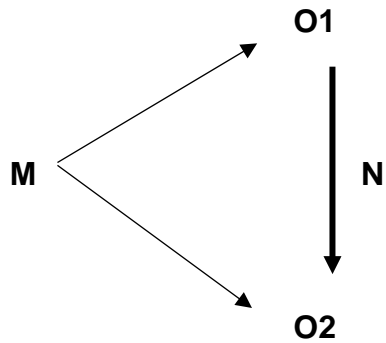
El presente estudio se llevará a cabo bajo un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza según Hernández et al., (2014) por ser secuencial y probatorio, es decir, consiste en un conjunto de procesos donde se recolectan los datos, con sus diferentes características a tomar, para luego poder probar hipótesis en base a la medición y análisis estadístico, con el objetivo de probar teorías y elaborar un reporte de resultados del tema estudiado.

En este sentido, el estudio corresponderá a una investigación básica o llamada también investigación pura, pues según Vargas (2008) se enfocará en el objeto de estudio sin considerar una posible aplicación de manera inmediata, es decir, su finalidad será generar nueva y actualizada información (Muñoz, como se citó en Salgado- Lévano, 2018) siendo en este caso la generación de conocimientos sobre la influencia del liderazgo de tipo transformacional en la satisfacción laboral.

Diseño de investigación

En este estudio el diseño a emplear será el no experimental, transversal y correlacional- causal. Según Hernández et al., (2014) no experimental porque los fenómenos o variables de estudio serán observados y analizados tal como se encuentran en su contexto natural, transversal pues el estudio se realizará recopilando datos en un único momento o tiempo, y de alcance correlacional-causal ya que se estudiará la relación, en este caso de influencia entre dos variables y posee causalidad pues dicha característica es verosímil, es decir, una variable es causa de la segunda, mas no a la inversa.

En este caso, esta investigación y su diseño utilizado permitió establecer el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de un hospital público del Cusco, para lo cual se empleó el siguiente gráfico:



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1 liderazgo

transformacional O2: Observación de la variable 2

satisfacción laboral

I: Nivel de influencia

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1. Liderazgo

Transformacional Definición conceptual

Se trata de un proceso de influencia a través del cual los líderes promueven en los seguidores una nueva forma de verse tanto a ellos mismos como a los retos y oportunidades de su entorno. (Bass y Burns, 1985).

Definición operacional

Para el proceso que consistirá en medir el liderazgo transformacional se utilizará el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ) de B. Bass Y B. Avolio (2000) éste, es un instrumento estándar para medir el comportamiento del liderazgo transformacional, con el cual se realizó una adaptación por Vásquez (2012) y eligiendo ésta para ser utilizada en el presente estudio; se están considerando cuatro dimensiones las cuales son importantes ya que mediante ellas se pudo medir dicha variable, seguido a esto, están los diferentes indicadores los cuales son puntos clave para conceptualizar, medir y explicar cada una de las dimensiones consideradas. Luego se encuentran los ítems o preguntas con las que se trabajaron, siendo 12 ítems para la dimensión que es influencia idealizada, 6 ítems para motivación inspiradora, 6 ítems para estimulación intelectual y 5 ítems para consideración individualizada. De esta manera, se utilizó la escala de Likert conformada por cinco puntos que parten del total acuerdo al total desacuerdo. (ver anexo 2)

3.2.2. Variable 2. Satisfacción

laboral Definición conceptual.

Según Palma (2005) se refiere a la disposición que de manera permanente se tiene hacia el trabajo, basada en los valores y creencias que se construyen y desarrollan en base a la experiencia ocupacional que se tenga.

Definición operacional.

Para el estudio de esta variable se utilizará la “Escala de opiniones SL-SPC” desarrollado por Palma (2005) la cual permite realizar un diagnóstico general de la actitud de un individuo en su trabajo, midiendo cuan agradable o desagradable le parece su trabajo en su centro laboral. Este consiste en un cuestionario donde se utiliza la escala de Likert con 27 ítems, agrupados en las 4 dimensiones que forman parte de la teoría elegida y se observan en la tabla. Sin embargo, este instrumento consta de ítems positivos y negativos, los cuales tendrán puntuaciones diferentes para lograr conseguir una medición de las dimensiones correcta. Seguido a esto, se consideran determinados indicadores para hacer posible también la medición y

explicación de cada una de las dimensiones mencionadas. (ver anexo 2)

3.3 Población, muestra, muestreo.

Población.

La población considerada para este estudio estará conformada por todo el personal (400 trabajadores) en condiciones de nombrados y contratados en un Hospital público del Cusco durante el año 2021.

- **Criterios de inclusión.**

Trabajadores de un Hospital público del Cusco, entre ellos médicos, obstetras, enfermeros(as), técnicos(as) quienes están en condiciones de nombrados y contratados.

Trabajadores que firmen el documento de consentimiento informado para la aplicación de estos instrumentos.

- **Criterios de exclusión.**

Trabajadores que desarrollan otras actividades.

Muestra.

Se trata del enfoque en un grupo menor de lo que es la población y la elección de los individuos que formarán parte de dicho subgrupo será utilizando una técnica de muestreo no probabilístico, llamada accidental o consecutivo, ésta se fundamenta en el reclutamiento de casos para el estudio, hasta que sean completados el número de sujetos necesarios para así llegar al tamaño de muestra deseado, siendo elegidos de manera casual y considerando la accesibilidad para que formen parte de la muestra. Otzen & Manterola (2017).

De esta manera, la muestra está compuesta por 120 trabajadores de un Hospital público del Cusco, incluyendo quienes están en condiciones de contratados y nombrados, de ambos sexos que cumplan los criterios tanto de inclusión y exclusión.

Unidad de análisis

La unidad de análisis en la investigación viene a ser el trabajador de salud de un Hospital público del Cusco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnica de recolección de datos.

Se refiere según Supo (2014) al uso de instrumentos, métodos, procedimientos concretos y específicos con la finalidad de juntar información que será útil para el estudio en cuestión

3.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ)

Se empleará como instrumento para la recolección de datos de la variable Liderazgo Transformacional, el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ) de B. Bass Y B. Avolio (2000) adaptado por Vásquez (2012) al contexto nacional y del de salud.

“Escala de opiniones SL-SPC”

Desarrollado por Palma (2005) con diferentes preguntas positivas y negativas, dicho instrumento está adaptado al contexto nacional y del sector salud.

3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.

Validación de los instrumentos.

Según Hernández (2014) La validación consiste en el nivel con el que se considera que un determinado instrumento es capaz de medir una determinada variable en cuestión. En

este caso, para determinar la validez de ambos instrumentos se considerarán las adaptaciones de investigaciones anteriores, lo cual se observa en la tabla de validación. (ver anexo 3)

Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. (Hernández, 2010).

Para la confiabilidad del instrumento Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ) en la investigación de Apolinario (2018) aplicaron una prueba piloto a 20 enfermeros(as) del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Con un coeficiente entre 0 y , se estableció la escala:

-1 a 0= No es confiable.0.01 a 0.49= Baja confiabilidad0.5 a 0.75= Moderada confiabilidad0.76 a 0.89= Fuerte confiabilidad.0.9 a 1= Alta confiabilidad. De esta forma, valor de alfa de Cronbach de la variable liderazgo transformacional fue de 0,98, lo que indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos que se utilizaron, se empleó el Alfa de Cronbach. Este estadístico de confiabilidad, logra revelar que los instrumentos utilizados son realmente fiables y realizan mediciones de manera estables y de forma consistentes.

3.5 Procedimientos

El procedimiento comenzará con las coordinaciones respectivas y necesarias con los responsables, con el fin de aclararla información de la investigación, responder las interrogantes y solicitar del mismo modo la colaboración necesaria.

Por otro lado, también se solicitará la firma del consentimiento informado a todos y cada uno de los participantes en esta investigación, para aplicar estos instrumentos se contó con una duración aproximada de dos semanas para luego proceder con el análisis estadístico, se presentarán resultados, discusiones, las respectivas conclusiones y en base a éstos, las correspondientes recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos.

Para el análisis estadístico de este estudio se utilizó básicamente el programa SPSS versión 26. De esta manera, los datos que se obtuvieron, se procesaron y presentaron en tablas, todo de acuerdo a las variables y sus respectivas dimensiones, para luego ser analizadas e interpretadas.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación estuvo basada en los principios éticos y morales que establece la Universidad César Vallejo en su Escuela de Posgrado, considerando cuatro puntos claves que son: El consentimiento informado, la reserva de identidad en el momento de encuestar, citado de documentos consultados y la no manipulación de los resultados.

IV. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos

La tabla 1 muestra los niveles de Liderazgo Transformacional percibidos por los trabajadores de un Hospital público del Cusco; encontrando que el 79% de estos trabajadores perciben un nivel de liderazgo medio, el 11% un nivel alto y sólo el 10% perciben un nivel bajo de lo que es el liderazgo transformacional. De esta manera, se puede observar una tendencia similar en sus cuatro dimensiones; influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada, pues el nivel con mayor porcentaje continúa siendo el Medio con más del 56%, seguido por el nivel Alto y encontrando al nivel bajo con menor porcentaje del 18% en todas las dimensiones mencionadas.

Tabla 1

Nivel de Liderazgo Transformacional de un Hospital público del Cusco

Nivel	Liderazgo Transformacional		Influencia Idealizada		Motivación Inspiradora		Estimulación intelectual		Consideración Individualizada	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	12	10	5	4	15	12	15	12	22	18
Medio	95	79	109	91	91	76	67	56	74	62
Alto	13	11	6	5	14	12	38	32	24	20
Total	120	100,0	120	100,0	120	100,0	120	100,0	120	100,0

La tabla 2 muestra los niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores de un Hospital público del Cusco, donde se observa que el 63% presenta un nivel medio de Satisfacción, el 36% un nivel alto y sólo el 1% evidenció un nivel bajo. En cuanto a sus dimensiones, se observan resultados similares, como en condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos, el mayor porcentaje corresponde al nivel Medio con 64% y 63% para dichas dimensiones, seguidos por el nivel alto; sin embargo, en el caso de la dimensión que hace referencia a la significación de la tarea, se observa un 90% que indica nivel alto y un 9% de nivel medio, encontrándose un 1% con nivel bajo de dicha dimensión.

Tabla 2*Nivel de Satisfacción Laboral de un Hospital público del Cusco*

Nivel	Satisfacción laboral		Significación de la tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento personal y/o social		Beneficios económicos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	1	1	1	1	14	12	4	3	26	22
Medio	76	63	11	9	77	64	75	63	76	63
Alto	43	36	108	90	29	24	41	34	18	15
Total	120	100,0	120	100,0	120	100,0	120	100,0	120	100,0

3.2. Contratación de hipótesis

Ya que los resultados obtenidos no presentan distribución normal, se asume el empleo de una prueba Regresión Logística Ordinal para mostrar la dependencia de la variable dependiente (satisfacción laboral) en relación a la variable independiente (liderazgo transformacional). Se empleó la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal y para su presentación se asumió el reporte del software Spss 26.

3.2.1. Prueba de hipótesis general De la hipótesis general:

En la tabla 3 se presentan los resultados de la prueba: Regresión logística ordinal empelada para contrastar la hipótesis general. El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción laboral depende del liderazgo transformacional en el Hospital Antonio Lorena Cusco; de acuerdo al Chi cuadrado = 77544 y $p_valor = ,000 < \alpha = ,05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = ,998 indicando que la variable predictora liderazgo transformacional influye en un 99.8% sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un Hospital público del Cusco.

Tabla 3

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Liderazgo Transformacional	77544,861	4	,000	,997
				,998
				,801

3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción laboral que genera la influencia idealizada en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena Cusco; de acuerdo al Chi cuadrado = 22.390 y $p_valor=0.215 > \alpha = 0.05$, se debe aceptar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =,170, indicando que la variable predictora influencia idealizada no influye en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los trabajadores de un Hospital público del Cusco.

Tabla 4

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la influencia idealizada

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Influencia idealizada	22,390	18	.215	,170
				,170
				,026

Función de enlace: Logit.

3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción laboral que genera la motivación inspiradora en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena Cusco; de acuerdo al Chi cuadrado = 35.098 y $p_valor=0.002 < \alpha = 0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =,254, indicando que la variable predictora motivación inspiracional influye solo en un 25.4% sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los trabajadores de un Hospital público del Cusco.

Tabla 5

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la motivación inspiradora

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Motivación inspiradora	35,098	15	.002	,254
				,254
				,040

Función de enlace: Logit.

3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción laboral que genera la estimulación intelectual en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena Cusco; de acuerdo al Chi cuadrado = 68.102 y $p_valor=0.000 < \alpha = 0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =,433, indicando que la variable predictora estimulación intelectual influye solo en un 43.3% sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los trabajadores de un Hospital público del Cusco.

Tabla 6

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la estimulación intelectual

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Estimulación intelectual	68.102	21	.000	,433
				,433
				,079

Función de enlace: Logit.

3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción laboral que genera la consideración individualizada en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena Cusco; de acuerdo al Chi cuadrado = 57.418 y $p_valor=0.000 < \alpha = 0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke

=,381, indicando que la variable predictora consideración individualizada influye solo en un 38.1% sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los trabajadores de un Hospital público del Cusco

Tabla 7

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la satisfacción laboral que genera la consideración individualizada.

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Consideración individualizada	57.418	21	.000	,380
				,381
				,066

Función de enlace: Logit.

V. DISCUSIONES

En este contexto, es evidente que los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de un Hospital público del Cusco, son muchos. Por esta razón, se tuvo como objetivo establecer si la variable liderazgo de tipo transformacional influye en la satisfacción laboral de estos trabajadores. De esta forma, mediante la hipótesis general de la investigación, se demostró que efectivamente la variable liderazgo transformacional influye en un 99.8% en el nivel de satisfacción que tienen los usuarios internos, es decir trabajadores, en la institución; pues considerando los principios de institucionalidad, son todos los actos de liderazgo, motivación y fomento de trabajo que se practican en una institución sea cual sea el rubro, los que fomentan un ambiente laboral estable, una percepción de comodidad y consecuentemente un incremento de eficiencia en el trabajo y por lo tanto, se podría afirmar que generaría un nivel de satisfacción aceptable en los trabajadores.

Respecto a las hipótesis específicas se ha encontrado que la primera dimensión considerada que es influencia idealizada no influye en la satisfacción laboral, teniendo en cuenta según Bass & Burns (1985) que se trata de una forma de practicar el liderazgo poniéndose como ejemplo o modelo el líder ante sus trabajadores o seguidores, esta debió ser una práctica poco eficiente en absoluto enriquecedora pues no tiene influencia en la variable dependiente que es la satisfacción laboral.

Por otro lado, la segunda dimensión considerada en el estudio es la motivación inspiracional, la cual si influye en un 25.4% sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores haciendo referencia probablemente a un adecuado manejo de la planificación, el establecimiento de metas y su respectiva visión como institución utilizando una óptica positiva, la cual no sólo ayudaría a llevar un orden en las metas sino también un nivel de comodidad y experiencia plena durante en trabajo. (Bass y Burn, 1985)

Seguidamente, tenemos la tercera dimensión estimulación intelectual influye en un 43.3% sobre el nivel de satisfacción laboral, donde acciones como la toma de las propias decisiones de cada trabajador teniendo en cuenta su propia creatividad y sobre todo responsabilidad personal, hacen que los trabajadores desarrollen un nivel de autocrítica dirigida hacia una percepción de diferente cuando se encuentran ante problemas o dificultades por resolver. (Bass & Burn, 1985) De esta forma, sería ésta, la dimensión con mayor influencia en la variable dependiente.

Por último, la cuarta dimensión es la consideración individualizada, que influye en un 38.1% sobre el nivel de satisfacción laboral, pues consiste en ese tipo de atención que un líder, director o autoridad le da a un trabajador o seguidor, pero no sólo definiendo sus necesidades, sino también con la misma importancia y urgencia, define sus capacidades para de esta forma diseñar estrategias de superación en el trabajo o de optimización en los resultados y de la manera más individualizada posible. (Bass & Burn, 1985)

Respecto a estudios anteriores nacionales, Bobbio & Ramos (2010) encontraron un nivel alto de satisfacción laboral en el Hospital Nacional Dos de Mayo, a diferencia de los resultados encontrados en este estudio. Encontrando factores también diferentes, pues en dicho estudio se consideran factores organizacionales y económicos, y en este estudio, por el contrario, son factores de liderazgo y motivación. En dicho estudio también se observa que existen diferencias en las necesidades o problemas de acuerdo a los puestos de trabajo en dicho hospital, pues el personal médico considera factores del nivel de satisfacción que posee al tema de higiene, relación con jefes; sin embargo, en el personal asistencial técnico, los principales factores son el salario y la supervisión. Lo cual no sucede en el hospital público de Cusco, pues en éste los factores del nivel medio de satisfacción que tienen son los mismos para las diferentes áreas del hospital y sus trabajadores. Por otro lado, Paredes & Pais (2015) nos mostraron un caso donde trabajadores, específicamente del grupo de enfermería más de la mitad de la población presentan una alta influencia de parte de dimensiones como motivación y oportunidades, en el nivel de satisfacción laboral que perciben; sin embargo de parte de dimensiones

como las remuneraciones, presentan una baja satisfacción, esto definitivamente muestra en comparación a este estudio que en el hospital público del Cusco, las dimensiones y sus respectivos indicadores de la variable liderazgo, influyen altamente en la satisfacción, pues en este caso en lugar de motivar con la situación diaria que no es tan alentadora en muchos aspectos, el liderazgo de tipo transformacional hace que esta motivación sea diferente, pues como se mencionó dentro del informe, este tipo de liderazgo promueve una mejor y diferente manera de ver las cosas y los obstáculos en el trabajo o en cualquier área.

Con Mendoza & Tejada (2020) también podemos darnos cuenta la gran diferencia entre los tipos de liderazgo que plantearon Bass y Burn en 1985, pues como se observó en este estudio, el liderazgo transaccional tuvo como resultado un mínimo nivel de influencia en la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital regional Virgen de Fatima, Amazonas.

En otro estudio, realizado a nivel internacional, Manosalvas et al., 2015 al realizar un análisis entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, hallaron una relación positiva y significativa entre ambas variables de estudio, pues observaron que a medida que el nivel de clima organizacional es alto y positivo, la actitud de satisfacción en el trabajo también aumenta en cada una de sus dimensiones.

Por otro lado Olvera et al., (2017) tras una evaluación sobre el rol de la confianza, entre el liderazgo transformacional y el desempeño de equipos en el contexto de organización sanitaria, hallaron también una relación positiva y muy significativa, concluyendo que cuando se trabaja con equipos básicamente (como lo es en el Hospital público de Cusco, pues se trabaja de acuerdo a las áreas) un adecuado liderazgo dirige a una gestión más eficiente. Es así, que dicha afirmación contrastaría con el planteamiento de este problema y sus claros resultados; el Hospital público del Cusco, como muchos otros, posee problemas al momento del liderazgo o satisfacción en el trabajo por parte de lo

usuarios internos en general, sin embargo a medida que dicho liderazgo ya aumentando o desarrollándose de maneja óptima en la institución en sus diferentes dimensiones sería un camino para una gestión mucho más efectiva y eficiente en la ciudad del Cusco, donde tiene un papel importante dicho Hospital.

De esta manera, se puede observar una diferencia con este estudio, pues si bien la relación que existe también es significativa y positiva entre ambas variables, el clima organizacional considera otras dimensiones y esto hace que impacte de diferente forma en la satisfacción y aún más considerando las dimensiones correspondientes a esta variable dependiente.

En general, si nos referimos a los resultados que nos arroja este estudio respecto a los trabajadores del Hospital Público del Cusco, se analizan las cifras de acuerdo también a la realidad que se observa; pues en primer lugar está la estimulación intelectual, dimensión que nos explica claramente que por parte de los directores o personas considerados líderes en esta institución, existe una intención de liderazgo aunque con algunas deficiencias, ya que promueven el acto de toma de autocrítica exigiendo la responsabilidad personal para la mejora de los propios resultados, pero todo esto podría dar mejores frutos o alcanzar un nivel mayor de satisfacción si estuviera acompañado de un monitoreo o constante capacitación al trabajador, para que de esta forma pueda medir sus resultados y crecer.

También se observó que en segundo lugar de influencia está la consideración individualizada, la cual está representada (según respuestas de la encuesta) especialmente por evaluaciones o controles a los trabajadores sobre su trabajo y resultados, sin embargo, analizando el bajo nivel de influencia en la satisfacción nos damos cuenta que no basta con esos instrumentos, haría falta controlar tanto resultados como necesidades y capacidades tanto como debilidades en cada uno de los trabajadores o en manera más individualizada posible.

Por otro lado, se consideraron en este estudio muchos otros aspectos, para poder llegar a los resultados obtenidos, pues el liderazgo en esta institución juega un papel muy importante y necesario. No sólo como un factor de motivación, sino también de

ejemplo y dedicación a la labor y las condiciones en las que se brinda dicha labor a la sociedad. Y considerando que el Hospital público donde se realizó la investigación, es un hospital donde acuden la mayoría de personas con bajos recursos, hace falta mucha cultura de atención y motivación de los trabajadores, es decir, usuarios internos hacia los pacientes, es decir usuarios externos. De esta manera, me pareció muy esencial medir el nivel de liderazgo aplicado en esta institución y su influencia en la percepción de satisfacción que tiene el trabajador hacia su puesto laboral y la labor que desempeña.

La principal limitación que se encontró fue al momento de buscar antecedentes los cuales refieran específicamente sobre el liderazgo de tipo transformacional, puesto que en la mayoría de estudios e investigaciones refieren al liderazgo de manera global, de esta forma se emplearon antecedentes que analizaron relaciones con una de las variables o de alguna de las dimensiones de estudio.

Otra limitación para la investigación fue la disponibilidad de los trabajadores para realizar encuestas de manera virtual, específicamente de algunos que por su edad prefieren realizar un cuestionario manualmente. Y por este mismo lado, otra limitación fue el tema de los protocolos por la COVID-19 dentro del hospital, limitándonos a interactuar con tranquilidad y cercanía, fue por esta misma razón que se empleó el muestro no probabilístico accidental o consecutivo.

Sin embargo, esta investigación tiene no sólo un objetivo de investigación, sino también una responsabilidad social, pues al estudiar temas sobre liderazgo y aspectos laborales, dejamos descubiertos muchos problemas sociales y laborales en nuestra sociedad, algunas deficiencias en las autoridades y el sistema que manejan, algunas carencias en las instituciones donde más se necesita tener atención y apoyo. Y de la misma forma, se observan los aspectos que han estado funcionando de manera eficiente o los resultados obtenidos hasta ahora, así con los resultados de investigaciones como ésta no sólo se miden las variables establecidas, sino también mucho más.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Existe una influencia alta y significativa de parte del liderazgo transformacional en la satisfacción del usuario interno de un Hospital público del Cusco ($p < 0,05$) donde ($r = ,998$). Dicha cifra definitivamente es alta, la cual indica que la satisfacción laboral es dependiente de un tema tan importante como es el liderazgo, en este caso transformacional.

Segunda. La primera dimensión que se utilizó, la Influencia idealizada, resultó no tener influencia en la satisfacción laboral ($p = 0.215 > 0.05$) poniendo en claro que las prácticas que involucran esta dimensión no son ni eficientes ni afectan en el incremento o disminución del nivel de satisfacción laboral.

Tercera. La siguiente dimensión es la motivación inspiradora, la cual si influye positiva y significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del hospital público del Cusco ($p < 0,05$) donde ($r = ,254$).

Cuarta. La siguiente dimensión es la estimulación intelectual, la cual tiene una influencia positiva y significativa en el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores en dicho Hospital, pues ($p < 0,05$) donde ($r = ,433$).

Quinta. La última dimensión medida, que es la consideración individualizada, influye también de manera positiva y significativamente en la satisfacción laboral del Hospital público del Cusco con ($p < 0,05$) donde ($r = ,381$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los futuros profesionales que hacen investigación, una mejor práctica en la aplicación de instrumentos, pues por la situación actual fue más complicado llegar y adquirir más información de los encuestados, información que podría enriquecer aún más el informe de investigación.

Segunda. Se recomienda revisar incluso más los estudios ya realizados a cerca del tema en cuestión, ya que, a pesar de existir muchas investigaciones con este tema, podemos darnos cuenta que con las nuevas coyunturas en especial en el rubro de la salud, están apareciendo nuevos resultados, hipótesis y objetivos de estudio para analizar nuevos escenarios y hasta fenómenos sociales muy ligados a éstos.

Tercera. Por otro lado, se recomienda a los hospitales públicos del Cusco, poner más atención en temas como la aplicación del liderazgo, la estimulación del personal por medio de las autoridades o directores de dichas instituciones, de manera que se pueda lograr mejores resultados en el ámbito laboral en esta área.

Cuarta. Finalmente, se recomienda a los trabajadores de sector salud, buscar maneras de hacer llegar las necesidades, los requerimientos de manera formal y efectiva a sus superiores, con el fin de lograr mejorar su experiencia en su puesto de trabajo, para así brindar servicios de salud adecuados, correctos y con vocación.

REFERENCIAS

- Añazco, K., Valdivieso, R., Sánchez, O. y Guerrero, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 3 (10), 142-148. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- Artiles, L., Otero, J., Barrios, I. (2008). *Metodología de la Investigación para ciencias de la salud*. Editorial Ciencias Médicas.
- Atmojo, M. (2012). The Influence Of Transformational Leadership On Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Employee Performance. *International Research Journal of Business Studies*, 5 (2), 113-128. <https://doi.org/10.21632/irjbs.5.2.113-128>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educacion.
- Boamah, S., Spence, H., Wong, C. y Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nursing Outlook*, 66 (2), 180-189. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2017.10.004>
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14 (2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>

Bracho, O. y Garcia, J. (2013). *Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional*. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales UNIVERSIDAD Rafael Beloso Chacín.

Bycio, P., Hackett, R. D., & Allen, J. S. (1995). Further assessments of Bass's (1985) conceptualization of transactional and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 80(4), 468–478. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.4.468>

Carrillo, C., Martinez, M., Gomez, C. y Meseguer, M., (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 31(2), 645-650. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>

Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). *Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45 (2), 1-13. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>

Chancafe, F. (2020). *Gestión administrativa, liderazgo transformacional en el Programa Presupuestal en las Unidades Ejecutoras Sector Salud, 2020* [Tesis para obtener el grado académico de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad]. *Archivo digital*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48423/Chancafe>

—
[TFJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](#)

Danet, A., García, I. y March, J. (2016). Liderazgo transformacional en las organizaciones

sanitarias. Una revisión bibliográfica. *Revista de Comunicación y Salud*, 6(1), 83-97. [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2016.6\(1\).83-97](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2016.6(1).83-97)

- Deeba, F., Arshed, R., Akhtar, M., Zahra, T. y Rasool, H. (2015). Job satisfaction; among doctors working in public and private tertiary care hospitals of Lahore. *The Professional Medical Journal*, 22 (10), 1373-1378. [10.17957/TPMJ/15.2816](https://doi.org/10.17957/TPMJ/15.2816)
- Deinert, A., Homan, A., Boer, D., Voelpel, S. y Gutermann, D. (2015). Transformational leadership sub-dimensions and their link to leaders' personality and performance. *The Leadership Quarterly*, 26 (6), 1095-1120. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.08.001>
- Dominguez, H., Belmes, E., Gallegos, C. y Uriele, H. (2018). *Estilo de liderazgo transformacional y nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital de emergencia de Villa El Salvador, 2018*. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gerencia en salud]. Archivo digital. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3986/HUACACHINO%20Y%20CASTILLO MAESTRIA 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3986/HUACACHINO%20Y%20CASTILLO%20MAESTRIA%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Doody, O. y Doody, C. (2013). Transformational leadership in nursing practice. *British Journal of Nursing*, 11 (20). <https://doi.org/10.12968/bjon.2012.21.20.1212>
- Fischer, S. (2016). Transformational leadership in nursing: a concept analysis. *JAN Leading Global Nursing Research*, 72 (11), 2644-2653. <https://doi.org/10.1111/jan.13049>
- Gonzales, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P. y Luengo, C. (2013). Relación

de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 19(1), 11-21.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441812002>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education

Hernandez., T. y Duana, D. (2018). Estudio diagnóstico de liderazgo transformacional en personal de enfermería que labora en hospitales públicos mexicanos. *Revista CIMEXUS*, 13 (2), 89-109.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6816491>

Hernandez., T., Corichi, A., Garcia, M., Martines, E. y Lorena, B. (2015). Liderazgo transformacional del personal médico en institución pública del sector salud. *Staabil lekilal ta lekil abtel*, 9, 21-36.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Staabillekilaltalekilabtel/2015/no9/1.pdf>

Ibraheem, S., Mohammad, S., AL-Zeaud, H. y Batayneg, A. (2011). The relationship between transformational leadership and employees' satisfaction at Jordanian private hospitals. *BEH - Business and Economic Horizons*, 5 (2), 35-46. [10.22004/ag.econ.204195](https://doi.org/10.22004/ag.econ.204195)

Long, S., Fei, C., Hisyam, M. y Kowang, O. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. *Human Resources for Health*, 14 (73).

<https://doi.org/10.1186/s12960-016-0171-2>

López, E., Hincapiè, S. y Zuluaga, Y. (2017). Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes. *Revista Espacios*, 38 (57),

16. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n57/a17v38n57p16.pdf>

- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-MINISTER*, 26, 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Martínez, G., Santos, J., Leal, E. y Hernández, A. (2020). Liderazgo transformacional en estudiantes de ciencias de la salud. *Educ Med Super*, 34 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200007&lng=es&tlng=es.
- Mejía, M. y Casaverde, J. (2018). Satisfacción laboral del interno de odontología y su percepción sobre el liderazgo transformacional del coordinador en hospitales nivel iii-1. [Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Docencia y gestión universitaria]. Archivo digital. <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/546/67.%20Tesis%200%28Mej%c3%ada%20Gonz%c3%a1lez%20Viuda%20de%20Cardich%20y%20Casaverde%20Hermeza%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, E. y Tejada, S. (2020). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Perú. *Revista de Investigación Científica UNTRM*, 3 (1), 9-15. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.566>
- Mikkelsen, A. y Olsen, E. (2019). The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement. *Leadership in Health Services*, 32 (1), 37-53. <https://doi.org/10.1108/LHS-12-2016-0063>

Nader, M. y Castro, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un análisis según el modelo de liderazgo transformacional – transaccional de Bass. *Universidad Psychol*, 6 (3), 689-698

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64760318>

Paredes, M. y Pais, L. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque. *Rev. Salud & Vida Sipanense*.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>

Perilla, L. y Gómez, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 95-108.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>

Pujol-Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Generales*, 34(146), 3-18.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Sang, C., Mardhia, W., Kowang, T. y Hok, L. (2014). The Impact of Transformational Leadership Style on Job Satisfaction. *World Applied Sciences Journal*, 29 (1), 117- 124. [10.5829/idosi.wasj.2014.29.01.1521](https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.29.01.1521)

Supo, F. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. Biblioteca Nacional del Perú.

Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. Seminarios de investigación.

Vásquez, D. (2012). Estilos de liderazgo de los docentes del nivel secundaria de una

institución educativa del distrito de la Perla-Callao. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación por la Escuela de Posgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio USIL.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1343/1/2012_V%C3%A1squez_Estilos%20de%20liderazgo%20de%20los%20docentes%20del%20nivel%20secundaria%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20la%20Perla.pdf

Weng, R., Huang, C., Chen, L. y Chang, L. (2015) Exploring the impact of transformational leadership on nurse innovation behaviour: a cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 23 (4), 427-439.
<https://doi.org/10.1111/jonm.12149>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19 (4), 41-49.
http://dx.doi.org/10.24265/horizmed_2019.v19n4.06

Yurivilca, M. y Rojas, S. (2019). *Liderazgo transformacional del director en relación a la satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Uliachín, abril–setiembre 2017*. [Para optar el Grado Académico de Maestro en: Salud Pública y Comunitaria]. Archivo digital.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1641/1/T026_71106348_M.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Declaratoria d autenticidad del autor

Yo,, alumno(s) de la Escuela de posgrado
.....y Programa académico..... de la Universidad César Vallejo
.....(filial o sede), declaro bajo juramento que todos los datos e información que
acompañan al

Trabajo de Investigación / Tesis titulado “ ”, son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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.

Lugar y fecha,

.....

Apellidos y nombres del

autor DNI:

ANEXO 2

Matriz de operacionalización de variables

Matriz operacional de la variable Liderazgo Transformacional

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
Influencia idealizada	Autoconciencia Autorregulación Motivación interna Empatía	12 ítems	Escalas de Likert de cinco puntos: 1. Total Acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni acuerdo Ni desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Total Desacuerdo.	Mientras mayor es el promedio más percepción de comportamientos de liderazgo transformacional del líder indica.
Motivación inspiradora	Visión compartida Entusiasmo Incremento de confianza	6 ítems		
Estimulación intelectual	Razonamiento Imaginación Creatividad	6 ítems		
Consideración individualizada	Asesoría Apoyo personalizado Retroalimentación	5 ítems		

Matriz operacional de la variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
Significación de la tarea	Esfuerzo Realización Equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	1. Total Acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni acuerdo Ni desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Total Desacuerdo.	A mayor puntuación en la dimensión o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación de muy insatisfecho.
Condiciones de trabajo	Infraestructura Materiales Relación con la(s) Autoridad(es)	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27		
Reconocimiento personal y/o social	Trato con los jefes Trato con los compañeros de trabajo	6, 11, 13, 19 y 24		
Beneficios económicos	Remuneraciones	2, 5, 9, 10 y 16		

ANEXO 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ) adaptado por Vásquez (2012).

Validez de jueces. Criterio de la V de Alkeen. Instrumento definitivo		
Juez	Liderazgo Transformacional	V de Alkeen
Dr. Juan Muñoz	0.89	0.90
Mg. Alberto Quintana	0.89	0.89
Mg. Ulises Córdova	0.94	0.93
Dr. Alberto Vásquez	0.98	0.97
Dr. Aníbal meza	0.94	0.95
V de Alkeen	0.93	0.93

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento “Escala de opiniones SL-SPC” adaptado por De la Torre (2017).

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		0.824
Prueba de Esfericidad de Barlett	Chi-cuadrado aproximado	142.032
	GI	12
	Nivel de significación	0.000

Confiabilidad del instrumento “Escala de opiniones SL-SPC”

Alfa de Crombach	N° de elementos
0.51	8
0.81	9
0.91	12

ANEXO 4

Ficha técnica del instrumento para medir el Liderazgo Transformacional

Nombre:	Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ)
Autor (s):	B. Bass Y B. Avolio (2000)
Adaptado por:	Vásquez (2012)
Lugar:	Lima, Perú
Fecha:	2012
Objetivo:	Medir el tipo de liderazgo en una organización.
Tiempo:	20 - 30 minutos
Margen de error	0.05

ANEXO 5

Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción laboral

Nombre:	Escala de opiniones SL-SPC
Autor (s):	Palma (2005)
Adaptado por:	De la Torre (2017).
Lugar:	Lima, Perú
Fecha:	2017
Objetivo:	Medir el tipo el nivel de satisfacción laboral dentro de una organización.
Tiempo:	20-30 minutos
Margen de error	0.05

ANEXO 6

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede, promoción aula, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:

.....
.....

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma

Nombre completo:

DNI:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Liderazgo Transformacional

Se trata de un proceso en el cual existe una influencia notable por parte de los líderes, quienes promueven en sus seguidores o ya sean trabajadores, una nueva forma de verse a ellos mismos, a los retos que se les presentan y a las diferentes oportunidades de su entorno (Bass y Burns, 1985).

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Influencia idealizada

Tiene un sentido de propósito. Los líderes de este tipo son descritos como carismáticos y son percibidos por los seguidores como poseedores de un grado alto de moralidad, confianza e integridad. Se colocan a la cabeza de las crisis y celebran el éxito con su gente. Por eso este estilo aparece con dos dimensiones que comprenden los atributos o características personales del líder y la conducta de ese líder. La frase representativa es: “Si cree que es correcto, entonces...” (Bass y Burns, 1985).

Dimensión 2: Motivación inspiradora

Este tipo de líder tiene la habilidad de motivar a la gente para alcanzar un desempeño superior, ya que es bueno para lograr esfuerzos extras y convencer a los seguidores de sus habilidades. El crea la disposición para el cambio y alienta un amplio rango de intereses. La frase representativa es: “Espero su mejor esfuerzo...” (Bass y Burns, 1985).

Dimensión 3: Estimulación intelectual

Lleva al líder a empoderar a otros para que piensen acerca de los problemas y desarrollen sus propias habilidades. Este estilo es frecuentemente utilizado por los padres, pero es menos común en las organizaciones. La frase representativa es: “¿Qué piensa hacer frente a.?” (Bass y Burns, 1985).

Dimensión 4: Consideración individualizada

En esta dimensión se incluyen el cuidado, la empatía y el proveer retos y oportunidades para los otros. El líder típico es un escucha activo y comunicador fuerte. Este es el primero de los estilos

transformacionales. La frase representativa es: “Me interesa que usted se desarrolle profesionalmente y haga carrera en esta organización...” (Bass y Burns, 1985).

Variable 2: Satisfacción Laboral

Se refiere a la disposición que de manera permanente se tiene hacia el trabajo, basada en los valores y creencias que se construyen y desarrollan en base a la experiencia ocupacional que se tenga. (Palma,2005)

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Significación de la tarea

Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material en el centro de labores. (Palma,2005).

Dimensión 2: Condiciones de trabajo

Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral. (Palma,2005).

Dimensión 3: Reconocimiento personal y social

Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos. (Palma,2005).

Dimensión 4: Beneficios económicos

Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma,2005).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
1. Influencia idealizada	1. Conducta ética y moral	<ul style="list-style-type: none"> - Le cuesta comprometerse cuando surge alguna situación importante. - Traza objetivos claros para guiarnos a realizar las actividades del servicio u hospital. - Se comporta de modo de poder guiarnos a realizar el objetivo de la institución (es decir, el objetivo que toma en cuenta lo que quiere el hospital y lo que son nuestras necesidades comunes) - No le interesa conocer las necesidades que tienen mis colegas de trabajo. - Toma en cuenta las consecuencias positivas y negativas en las decisiones adoptadas. - Le es difícil tomar y compartir los riesgos en las decisiones adoptadas. - Sus palabras no se contradicen con sus hechos. 	
	2. Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Me siento orgulloso de ser su liderada. - Tengo poca confianza en sus juicios y en sus decisiones. - Para mí, mi jefa es un modelo a seguir. 	
2. Motivación inspiradora	1. Entusiasmo	<ul style="list-style-type: none"> - Generalmente habla sin tener esperanza que se logren las metas institucionales. - Construye un objetivo compartido y estimulante, para nuestro trabajo, ya que toma en cuenta lo que quiere el hospital junto con nuestras necesidades y además nos motiva para el futuro. 	Favorable: (142-195) Regular: (91-141) Desfavorable: (39-90)
	2. Incremento de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Aumenta la confianza en mí mismo. 	
	3. Visión compartida	<ul style="list-style-type: none"> - Le es difícil orientarme a metas de trabajo que pueda lograr. - Me muestra los beneficios que obtendré al lograr las metas laborales del servicio u hospital. 	
3. Estimulación intelectual	1. Razonamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando existen problemas trata de resolverlos de distintas formas. - Hace que resolvamos las dificultades, basándonos en el análisis o el razonamiento. - Pone especial empeño en el análisis cuidadoso de los problemas, antes de actuar. 	
	2. Imaginación	<ul style="list-style-type: none"> - Me ayuda a mirar los problemas desde distintos puntos de vista. - No nos propone nuevas formas de hacer nuestras actividades de trabajo en el servicio u hospital. 	
	3. Creatividad	<ul style="list-style-type: none"> - No acostumbra evaluar las consecuencias de las decisiones adoptadas. - Muestra interés por lo valioso de mis aportes para resolver problemas. 	

		- Trata que veamos los problemas como una oportunidad para aprender nuevas cosas.	
4. Consideración individualizada	1. Asesoría	- No dedica tiempo adicional en el trabajo. - Me trata como persona individual y no sólo como integrante de un grupo de trabajo. - Conoce el nivel de mis capacidades y busca desarrollarlas. - Se da cuenta de lo que necesito y está dispuesto a ayudarme.	
	2. Apoyo personalizado	- Me ayuda a desarrollar mis fortalezas. - Me informa continuamente sobre las fortalezas que poseo.	

Variable 2: *SATISFACCIÓN LABORAL*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1. Significación de la tarea	1. Esfuerzo	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. - La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. - Me siento útil con la labor que realizo.	Muy Satisfecho: 117 ó más Satisfecho: 103 – 116 Promedio: 89 – 102 Insatisfecho: 75 – 88 Muy insatisfecho: 47 ó menos
	2. Realización	- Me complace los resultados de mi trabajo. - Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	
	3 Equidad	- Me gusta el trabajo que realizo. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. - Me gusta la actividad que realizo.	
2. Condiciones de trabajo	1. Infraestructura	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. - El ambiente donde trabajo es confortable. - Me disgusta mi horario. - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
	2. Materiales	- La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. - El horario de trabajo me resulta incómodo. - En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	
	3. Relación con la(s) autoridad(es)	- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. - Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	

<p>3.Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>1. Trato con los jefes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa. - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. - Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. 	
	<p>2.Trato con los compañeros de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. - Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. 	
<p>4.Beneficios económicos</p>	<p>1. Remuneraciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. - Me siento mal con lo que gano. - El sueldo que tengo es bastante aceptable. - La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. - Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 	

Instrumento 1

CUESTIONARIO LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

Este cuestionario tiene como propósito identificar la percepción que Ud tiene sobre los estilos de liderazgo de las líderes de su servicio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta, si es que no lo desea.

DATOS GENERALES:

Servicio: _____

Edad: _____

Género: _____

Años de Servicio: _____

Por favor, sírvase responder todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuan frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre la enfermera jefe. Use la siguiente escala, para sus respuestas, marcando con un aspa o círculo.

NUNCA	RARA VEZ	A VECES	A MENUDO	FRECUENTEMENTE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	N	RV	AV	AM	FR
1	Le cuesta comprometerse cuando surge alguna situación importante.	1	2	3	4	5
2	Cuando existen problemas trata de resolverlos de distintas formas.	1	2	3	4	5
3	Me siento orgulloso de ser su liderada.	1	2	3	4	5
N°	ITEMS	N	RV	AV	AM	FR
4	Generalmente habla sin tener esperanza que se logren las metas institucionales.	1	2	3	4	5
5	Traza objetivos claros para guiarnos a realizar las actividades del servicio u hospital.	1	2	3	4	5
6	No dedica tiempo adicional en el trabajo.	1	2	3	4	5
7	Me trata como persona individual y no sólo como integrante de un grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Hace que resolvamos las dificultades, basándonos en el análisis o el razonamiento.	1	2	3	4	5



9	Toma en cuenta las consecuencias positivas y negativas en las decisiones adoptadas	1	2	3	4	5
10	Pone especial empeño en el análisis cuidadoso de los problemas, antes de actuar.	1	2	3	4	5

11	Construye un objetivo compartido y estimulante, para nuestro trabajo, ya que toma en cuenta lo que quiere el hospital junto con nuestras necesidades y además nos motiva para el futuro.	1	2	3	4	5
12	Me ayuda a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.	1	2	3	4	5
13	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	1	2	3	4	5
14	No nos propone nuevas formas de hacer nuestras actividades de trabajo en el servicio u hospital.	1	2	3	4	5
15	Le es difícil tomar y compartir los riesgos en las decisiones adoptadas.	1	2	3	4	5
16	Tengo poca confianza en sus juicios y en sus decisiones.	1	2	3	4	5
17	Aumenta la confianza en mí mismo.	1	2	3	4	5
18	No acostumbra evaluar las consecuencias de las decisiones adoptadas.	1	2	3	4	5
N°	ITEM S	N	RV	AV	AM	FR
19	Conoce el nivel de mis capacidades y busca desarrollarlas.	1	2	3	4	5
20	Sus palabras no se contradicen con sus hechos.	1	2	3	4	5
21	Para mí, mi jefa es un modelo a seguir.	1	2	3	4	5
22	Le es difícil orientarme a metas de trabajo que pueda lograr.	1	2	3	4	5
23	Se comporta de modo de poder guiarnos a realizar el objetivo de la institución (es decir, el objetivo que toma en cuenta lo que quiere el hospital y lo que son nuestras necesidades comunes)	1	2	3	4	5
24	Muestra interés por lo valioso de mis aportes para resolver problemas	1	2	3	4	5
25	No le interesa conocer las necesidades que tienen mis colegas de trabajo.	1	2	3	4	5
26	Me muestra los beneficios que obtendré al lograr las metas laborales del servicio u hospital.	1	2	3	4	5
27	Se da cuenta de lo que necesito y está dispuesto a ayudarme.	1	2	3	4	5
28	Me informa continuamente sobre las fortalezas que poseo.	1	2	3	4	5
29	Trata que veamos los problemas como una oportunidad para aprender nuevas cosas.	1	2	3	4	5

Instrumento 2

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA

DE ACUERDO A

INDECISO I

EN DESACUERDO D

TOTAL DESACUERDO

T

D

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					

16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
---	--	--	--	--	--

17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Le cuesta comprometerse cuando surge alguna situación importante.							
2	Traza objetivos claros para guiarnos a realizar las actividades del servicio u hospital.							
3	Se comporta de modo de poder guiarnos a realizar el objetivo de la institución (es decir, el objetivo que toma en cuenta lo que quiere el hospital y lo que son nuestras necesidades comunes).							
4	No le interesa conocer las necesidades que tienen mis colegas de trabajo.							
5	Toma en cuenta las consecuencias positivas y negativas en las decisiones adoptadas.							
6	Le es difícil tomar y compartir los riesgos en las decisiones adoptadas.							
7	Sus palabras no se contradicen con sus hechos.							
8	Me siento orgulloso de ser su liderada. Para mí, mi jefa es un modelo a seguir.							
9	Tengo poca confianza en sus juicios y en sus decisiones.							
10	Para mí, mi jefa es un modelo a seguir.							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Generalmente habla sin tener esperanza que se logren las metas institucionales.							

12	Construye un objetivo compartido y estimulante, para nuestro trabajo, ya que toma en cuenta lo que quiere el hospital junto con nuestras necesidades y además nos motiva para el futuro.							
13	Aumenta la confianza en mí mismo.							
14	Le es difícil orientarme a metas de trabajo que pueda lograr.							
15	Me muestra los beneficios que obtendré al lograr las metas laborales del servicio u hospital.							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cuando existen problemas trata de resolverlos de distintas formas.							
17	Hace que resolvamos las dificultades, basándonos en el análisis o el razonamiento.							
18	Pone especial empeño en el análisis cuidadoso de los problemas, antes de actuar.							
19	Me ayuda a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.							
20	No nos propone nuevas formas de hacer nuestras actividades de trabajo en el servicio u hospital.							
21	No acostumbra evaluar las consecuencias de las decisiones adoptadas.							
22	Muestra interés por lo valioso de mis aportes para resolver problemas.							
23	Trata que veamos los problemas como una oportunidad para aprender nuevas cosas.							
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No	
24	No dedica tiempo adicional en el trabajo.							

25	Me trata como persona individual y no sólo como integrante de un grupo de trabajo.							
26	Conoce el nivel de mis capacidades y busca desarrollarlas.							
27	Se da cuenta de lo que necesito y está dispuesto a ayudarme.							
28	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.							
29	Me informa continuamente sobre las fortalezas que poseo.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
DNI:.....

Especialidad del validador:.....

... de del

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.							
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.							
3	Me siento útil con la labor que realizo.							
4	Me complace los resultados de mi trabajo.							
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.							
6	Me gusta el trabajo que realizo.							
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.							
8	Me gusta la actividad que realizo.							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.							
10	El ambiente donde trabajo es confortable.							
11	Me disgusta mi horario.							
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.							
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.							
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.							
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.							

16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.							
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
18	- Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.							
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.							
20	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.							
21	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.							
22	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.							
24	Me siento mal con lo que gano.							
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.							
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.							
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del

validador:.....

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 7

Baremo de la variable Liderazgo Transformacional

NIVEL ES	LIDERAZGO TRANS	INFLUENCIA	MOTIVACION	ESTIMULACION	CONSIDERACION
ALTO	107-145	38-50	19-25	30-40	23-30
MEDIO	68-106	24-36	12-18	19-29	15-22
BAJO	29-67	10-23	5-11	8-18	6-14

Baremo de la variable Satisfacción Laboral

NIVEL ES	SATISFACCIÓN	SIGNIFICACION	CONDICIONES	RECONOCIMIENTO	BENEFICIOS
ALTO	100-135	30-40	34-45	19-25	19-25
MEDIO	64-99	19-29	22-33	12-18	12-18
BAJO	27-63	8-18	9-21	5-11	5-11