



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario
interno de un hospital base III Juliaca, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Miranda Tapia, Noemi Elida (ORCID: 0000-0001-8775-0848)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud.

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, la Virgen de la Candelaria, mi esposo Javier, mi princesa Jhaely Fernanda por ser la fuente de inspiración de mis anhelos, a mis apreciados papis Pascual y Julia por su apoyo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a la Mg. Miluska Vega Guevara por haberme asesorado durante el desarrollo del estudio, a los compañeros del Hospital Base III Juliaca, por haber participado del presente trabajo de investigación

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii.
Agradecimiento	iii.
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección),muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS:.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES:.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable independiente: Liderazgo Gerencial.	13
Tabla 2	Operacionalización de variable dependiente: Satisfacción Laboral del usuario interno	14
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de satisfacción laboral SL-SPC	17
Tabla 4	Confiabilidad de instrumentos Alpha de Cronbach	17
Tabla 5	Liderazgo gerencial, según dimensiones	19
Tabla 6	Satisfacción laboral del usuario interno, según dimensiones	20
Tabla 7	Determinación de la influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno	21
Tabla 8	Establecer la influencia del liderazgo personal en la Satisfacción laboral del usuario interno	22
Tabla 9	Establecer la influencia del liderazgo social en la Satisfacción laboral del usuario interno	23
Tabla 10	Establecer la influencia del liderazgo directivo en la Satisfacción laboral del usuario interno	23

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno de un hospital base III Juliaca, mediante un estudio cuantitativo, básico, correlacional no causal y no experimental, involucrando 193 usuarios internos por medio del muestreo probabilístico, aplicando la escala valorativa de liderazgo gerencial de Páez (2008) y escala valorativa de satisfacción laboral SL/SLC Palma (2005). Los resultados mostraron el 98% del personal consideran que el liderazgo gerencial es alto en tanto que el 2% el liderazgo gerencial es medio, las dimensiones liderazgo personal y directivo fueron percibidos como alto. Por otro parte el 85% se encuentra parcialmente satisfechos, en tanto el 15% presento satisfacción laboral, siendo las dimensiones de mayor satisfacción laboral las condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad. Se concluyó que el liderazgo gerencial influye en la satisfacción laboral según Chi cuadrada = 17,186 y p valor= 0,048 > $\alpha = ,05$. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =, 085, donde el liderazgo gerencial influye en un 85% sobre la satisfacción laboral del usuario interno.

Palabras clave: Liderazgo gerencial, satisfacción laboral, usuario interno

Abstract

The objective of the study was to determine the influence of managerial leadership on the job satisfaction of the internal user of a base hospital III Juliaca, through a quantitative, basic, correlational non-causal and non-experimental study, involving 193 internal users through probabilistic sampling, applying the Páez managerial leadership rating scale (2008) and the SL / SLC Palma job satisfaction rating scale (2005). The results showed that 98% of the personnel consider that managerial leadership is high while 2% the managerial leadership is medium; the dimensions personal and managerial leadership were perceived as high. On the other hand, 85% are partially satisfied, while 15% presented job satisfaction, the dimensions of higher job satisfaction being physical conditions, employment benefits, administrative policies, social relations and relationship with the authority. It was concluded that managerial leadership influences job satisfaction according to Chi square = 17.186 and p value = 0.048 > $\alpha = .05$. The Pseudo R-squared test shows a Nagelkerke coefficient = .085, where managerial leadership influences 85% of internal user job satisfaction.

Keywords: Managerial leadership, job satisfaction, internal user

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID 19, ha revelado que los servicios de salud a nivel mundial han colapsado dando a conocer que muchos de los sistemas de salud plasmados en los países y particularmente en América Latina no se encontraban orientados a las necesidades de los usuarios internos y externos, trayendo como consecuencia incidencia y prevalencia de la morbilidad y mortalidad por COVID 19 que hasta la actualidad no se logra controlar. Frente a ello la Organización Mundial de la Salud con ayuda de expertos ha ampliado rápidamente el conocimiento científico para que pueda ser controlado su diseminación, pero para ello es necesario incluir líderes cuyo perfil profesional promueva la cooperación y coordinación del desempeño laboral de los empleados.

A nivel del Perú la Pandemia ha corroborado que nuestro sistema de salud es muy deficiente por lo cual nuestra sala situacional se encuentra en: 2.019,716 casos, 189,757 fallecidos siendo la tasa de letalidad del 9.40% entonces surge la disyuntiva por conocer si los líderes de las diferentes entidades de salud vienen planteando estrategias alcanzables y medibles que permitan fortalecer la atención en salud que involucren al usuario interno, siendo hoy un pilar fundamental en garantizar una atención de calidad , si sabemos que la mayoría de entidades de salud no promueven a los concursos públicos para asumir los cargos de funcionarios por el contrario se promueve a los cargos de confianza, al respecto Páez (2008) indicó que el liderazgo gerencial, debe alinearse a la visión de la organización haciendo uso de la motivación como la inspiración de los empleados.

En tanto Palma (2005) conceptualiza que la satisfacción del personal de salud se demuestra en actitudes y condicionantes favorables que faciliten su desempeño laboral. Entonces podemos mencionar que las características profesionales que el líder desarrolle es un determinante muy importante en la satisfacción de sus trabajadores. Al respecto, Hernández, et al, (2009), asevera la motivación se relaciona con la calidad, la satisfacción y el liderazgo. En tanto Valencia, (2014), indicó que el nivel de satisfacción laboral del personal es de alto a medio ya que ellos sienten que pueden adaptarse si tienen su trabajo bien organizado

Frente a problemática planteada podemos indicar que la sala situacional del departamento de Puno se encuentra en 34,007 casos, fallecidos 3581 siendo la tasa de letalidad de 10.53%, lo que pone de manifiesto las estrategias que están aplicando las autoridades de las diferentes entidades de salud, si sabemos que los casos no solo se están reportando en el usuario externo sino viene incrementándose de forma alarmante en los trabajadores, situación que no es ajena al hospital base III Juliaca en donde se viene presentando casos en el 85% de los trabajadores falleciendo un 3.25%, datos epidemiológicos que llevan al análisis por diferir las causas que exponen al personal de salud identificamos que nuestros líderes no han sido incorporados por medio de concursos públicos, siendo designados por confianza, sus planes no se enfocan a la emergencia sanitaria.

También existen diferencias entre el personal del área COVID con el personal de planta (276, 728, 1057), no existe estrategias de apoyo emocional, la entrega de equipos de protección son muy escasos e insuficientes, se ha implementado la restricción de cambios de jornada laboral, los horarios de jornadas laborales no se orientan a la emergencia sanitaria, las capacitaciones son restringidas siendo orientado a algunos trabajadores, se promueve al trabajo bajo presión, la infraestructura es insuficiente generando hacinamiento en algunos servicios, el equipamiento es muy escaso y antiguo, actitudes que generan insatisfacción del personal de salud y alteran a un más su salud biológica, psicológica y espiritual exponiéndolos a diferentes patologías.

Otro aspecto a consignar es la repercusión psicológica que el líder demuestra frente a sus trabajadores la cual es en muchas oportunidades negativa propiciando la desconfianza, el temor del personal de salud trayendo como consecuencia la falta de compromiso con la entidad generando insatisfacción laboral a pesar que los índices de productividad se ubican dentro de los estándares aceptables lo que indica que el hecho de tener una productividad adecuada no significa que los usuarios internos están satisfechos y motivados durante su jornada laboral.

Por lo expuesto se planteó el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021?

Bajo las premisas mencionadas la investigación tiene relevancia teórica, porque ambas variables cuentan con modelos teóricos que sustentan su principio científico permitiendo profundizar el conocimiento y la praxis del ejercicio laboral, esto fortalece aspectos relevantes del liderazgo gerencial en la satisfacción del usuario interno, por ser un componente de la calidad de servicios de salud. Por tanto, se hace necesario establecer un liderazgo gerencial cuya repercusión a sus usuarios internos se ha positivo, promoviendo el desarrollo de proyectos de mejora continua en bien de la calidad.

Así mismo, presenta justificación práctica, pues la información procesada es verídica permitiendo a los gestores de las instituciones, la implementación de estrategias que incrementen la satisfacción laboral para promover el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. Se justifica metodológicamente por el empleo de instrumentos válidos y confiables por lo que podrán ser empleados en futuras investigaciones del liderazgo gerencial y la satisfacción laboral del usuario interno.

Por tanto, se plantea como objetivo general determinar la influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno. Para establecer los objetivos específicos se consideraron: las dimensiones de liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno en un hospital base III Juliaca, 2021

En razón a ello se plantea como hipótesis general: El liderazgo gerencial influye en la satisfacción laboral del usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021, las hipótesis específicas son: Las dimensiones del liderazgo gerencial influye en la satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio considera como las revisiones teóricas antecedentes y fundamentación teórica de variables de estudio y es como se describe:

A nivel internacional Ershad, eta al, (2020). Indican que el desgaste fue moderado y el nivel de satisfacción más alto se relaciona con otros empleados en tanto que el menor nivel se vincula con el salario y beneficios. Al respecto Marcillo (2020) indica que la gestión administrativa y satisfacción laboral su correlación es baja. Beyene, eta al, (2020) refiere el 83,5% no están satisfechos los trabajadores relacionándolo a factores asociados. Otros estudios efectuados en Latinoamérica como: Alarcón, eta al, (2020) en una muestra de 35 concluye que el personal posee niveles de motivación media- alta, en tanto los niveles de satisfacción presentaron un nivel medio- bajo. Tamru, et. al, (2017) en su artículo de Investigación teniendo una muestra de 234 demostró una satisfacción laboral media siendo menor la satisfacción en las subes calas de salario, recompensas extrínsecas y oportunidad profesional.

Para Carrillo (2016) en su artículo refiere que los profesionales de quirófano presenta niveles medios de satisfacción en tanto Pérez, (2013) indica la relación del liderazgo transformacional con el modelo de supervisión de la satisfacción. Argentina. Al respecto Yañez, eta al, (2010) afirma que el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general en Chile, tienen un impacto significativo, especialmente, las relaciones con jefatura, considerando una muestra de 321 trabajadores. Barquero, eta al, (2005) Nicaragua identifica una relación regular porque se presentan un gran malestar en los trabajadores, percibiéndose que la gestión y transparencia es deficiente. Por lo expuesto Vargas, eta al, (2017), afirma la percepción de la importancia del liderazgo en la gestión gerencial, es conocido el concepto de liderazgo empresarial y son aplicadas en las instituciones de salud en Boyacá.

Al respecto Jaramillo, eta al, (2020), analiza las estrategias y la gestión del talento desde el enfoque del bienestar del paciente que se refleja en el desempeño profesional al brindar un servicio de salud. Medellín. Amaya (2016) refiere la estructura gerencial para la organización no aplica la acción del gerente en los

procesos asistenciales cardiovasculares en, Colombia, para Liang (2018) indica que las competencias gerenciales en la mayoría de establecimientos de salud son de un nivel medio, a su vez Arbeláez (2017) manifiesta que encontraron una correlación baja y negativa entre gestión global del director y la insatisfacción global del usuario externo

También podemos mencionar antecedentes nacionales como Vilca (2020), concluye la satisfacción laboral depende de la gestión administrativa, al respecto Alvarado (2016), afirma que ambas variables se relacionan en el recurso humano del MINSA, siendo que la población estaba constituida por 80 trabajadores. En tanto Pesceros (2019) concluye que, a mayor eficiencia administrativa, mayor será la satisfacción de los empleados, similar estudio de Espíritu, eta al, (2017) indico que existe una relación directa y significativa de la gestión administrativa y la satisfacción. Por otro lado, Ruiz (2018) indica las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción del usuario interno en el C.S. Chicama, que se encuentra en un nivel adecuado en una población 43 trabajadores.

A su vez Ciudad, eta al, (2015) indican relación moderada positiva del clima y satisfacción en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao. Sin embargo, López, eta al, (2016) en su tesis titulada influencia del clima laboral en la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de medicina del centro médico Naval – Santiago Távara, Bellavista, evidenciándose una relación positiva entre las variables. A su vez Veliz eta al (2015), indica que los factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en un 44.7% son satisfechas en tanto que el 55.3% son insatisfechas en el Hospital Naval Callao.

Al respecto Ravines (2014), manifiesta que ambas variables se relacionan en la entidad Tito Villar Cabeza. Valencia (2014) indica que sus variables en la UNMSM, presenta un estilo consultivo y participativo reportando mejores resultados de satisfacción laboral. Así mismo Alfaro (2015) el estilo del liderazgo y la satisfacción presenta una relación contraria entre sus variables. Jara (2016) refiere que influye significativamente el bienestar laboral, ambiente institucional en la satisfacción. Para Vega (2019), las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral aumentan simultáneamente en la dirección del Hospital Militar. Finalmente, Costa, (2016)

asevera que con líderes generadores de confianza y emoción el país, las entidades del estado, las empresas saldrán adelante. Castillo y Zavaleta (2019) indican que si mejora el liderazgo gerencial entonces el desempeño laboral de los colaboradores sufrirá el mismo comportamiento. Para Pérez, Pablo. (2013), el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, si es adecuado generará expectativas optimas en la satisfacción. Por tanto, las entidades públicas y privadas deben promover el desarrollo de estrategias en donde el líder se conjuncione con el trabajador para elevar la calidad de los servicios ofertados pues al encontramos con un usuario interno satisfecho sus indicadores de productividad son adecuados y competitivos. Al respecto Vilca (2020) la satisfacción del usuario interno depende de la gestión administrativa

Para Serrano (2016) asevera que el liderazgo es el principal causante de un buen desempeño laboral, causado por un buen clima laboral, así mismo Contreras (2017) indica que existen diferencias significativas y satisfacción según el régimen laboral, para Cueva (2016) manifiesta que las habilidades gerenciales relacionan la satisfacción laboral, por su parte Roca (2017) asevera la correlación de liderazgo y desempeño.

Prosiguiendo con bases teóricas que refrendan a las variables de estudio, por tanto, la variable liderazgo gerencial para Páez (2008), intereses propios de los integrantes de la organización que se alinean a la visión por medio de la motivación como la inspiración de los empleados. Entonces el liderazgo gerencial logra sus resultados cuando los trabajadores se comprometen con la visión institucional. Por tanto, Chiavenato (1992), refiere que el líder induce a la comunicación para el logro de los resultados, siendo que se debe involucrar las funciones como planear, evaluar, controlar, recompensar, penalizar, etc. Madrigal (2005), liderazgo es proceso de influencia en donde el líder conllevan a logro de metas” (p. 212).

Para Hernández, eta, al, (2014), el liderazgo es la interrelación con los trabajadores para alcanzar un fin común por tanto el líder deber influir en el grupo para transformar a la organización y a las personas que lo integran (p. 10). Espinoza (1999), refiere que el liderazgo gerencial conduce al trabajador al logro de los objetivos institucionales pues favorece al desempeño, la comunicación y la motivación por ello es necesario que el líder tenga la capacidad de elaborar planes

de éxito que involucre al recurso humano. Para Aldana (2019), el líder crea sinergia entre sus colaboradores promoviendo al trabajo en equipo inteligente, desarrollando las potencialidades del recurso humano.

Dentro de las teorías sobre el liderazgo hacemos mención de la teoría de burocracia de Weber (1947) refiriendo que las actividades de la empresa deben realizarse permanentemente bajo el enfoque burocrático, en tanto la teoría de Lawrence, et al, (1967) indica que los líderes practican la atención y confianza en sí mismo. Para Vergel (2018), la gerencia contempla necesidades y el trabajo a presión verifica el éxito y/o fracaso de la entidad. En tanto Robins, et al, (2015), dice que el liderazgo gerencial contribuye en el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.

El Modelo genérico del gerente Spencer & Spencer (2003) se consideró para el presente estudio quien asevera que los gerentes superiores de todo tipo y nivel comparten un mismo perfil general de competencias. Tienen más características comunes que las existentes entre las personas que trabajan bajo su mando. Este modelo genérico de gerente está basado en 36 modelos de gerente y considera que son 12 las competencias genéricas que debe poseer un gerente.

Por lo expuesto Páez (2008) asevera en su artículo científico competencias para el liderazgo gerencial, existen factores que predisponen al líder para el logro de metas de la organización, por lo referido se ha considerado con el autor base, siendo tres sus dimensiones y son:

Liderazgo personal que debe demostrar confianza en las actividades a realizar.

Liderazgo social que va a enfocar la capacidad de interactuar en grupo bajo un referente social.

Liderazgo directivo que hace referencia a la habilidad de estrategias que perfilen resultados institucionales, por medio de la interacción comunicativa.

Así mismo Spencer & Spencer. (2003) indica que el liderazgo gerencial depende de factores como el impacto e influencia que genera la identificación institucional en los trabajadores, fortaleciendo el logro de resultados.

La orientación hacia el logro: para identificar la eficiencia y efectividad del beneficio del recurso humano, orientando la productividad.

El trabajo en equipo y cooperación, integra el logro de objetivos concretos. El pensamiento analítico, para saber organizar un problema o situación de forma sistémica; estableciendo prioridades e identificando las relaciones causa efecto. Iniciativa pues integra nuevas oportunidades que mejoren las actividades y las competencias laborales. El desarrollo de los demás porque enseña y fomenta el desarrollo de una o varias personas. La esencia de esta competencia es lograr el desarrollo más que cumplir un rol formal. La autoconfianza de la persona por identificar sus talentos que le permitan alcanzar sus metas y promover la confianza de asumir retos dentro de la organización. El ser directivo / asertividad cuya comunicación asertiva entre el líder y el recurso humano direcciona las líneas de trabajo que fortalecen el desarrollo de los resultados.

El buscar información para fortalecer la investigación de nuevas fuentes de información que permitan formular proyectos de mejora continua en bien del logro de los objetivos institucionales. Liderazgo de equipo, verifica los intereses de la organización para ello es necesario formular modelos que permitan las conexiones entre situaciones complejas que requieren de toma de decisiones asertivas en la organización. El pensamiento conceptual que promueva la modificación de nuevos conceptos, inductivos, creativos. Finalmente, el factor de experto pues fomenta la motivación por identificar y elaborar nuevas estrategias que expandan el conocimiento sobre los lineamientos de la gestión administrativa.

Por tanto, del liderazgo gerencial adquiere relevancia en el personal de salud por el cumplimiento de logros, metas y objetivos. Soto (2001), dice que contar en las empresas con colaboradores que posean liderazgo es significativo, ya que estos ayudarán a los otros a impulsarlos para ejecutar las actividades, sabiendo esto se puede mencionar que existen tipos de personalidad, lo que hace que algunas personas sin necesidad de exponer situaciones las realicen y otras que hay que orientar paso a paso, lo que deben realizar. En tanto Dansie (2005), afirma que el Líder "Inspira confianza en el grupo, de sus actos, permite discutir abiertamente los temas o problemas de interés, sabe estar cerca de sus seguidores cuando ellos lo necesitan, sabe engrandecerlos cuando ellos tienen sus propios éxitos, es intuitivo, sabe representar al grupo, interpretando las necesidades, aspiraciones y triunfos de sus integrantes.

Tiene capacidad para ejercer influencia, control, poder y autoridad. Dispone de integración y equilibrio de la personalidad. Cree en sí mismo y tiene claras sus debilidades y sus fortalezas. No demora el tiempo juzgando a otros, solo se conceptualiza a sí mismo para avanzar y crecer. Se ocupa de que se tenga la información, opinen, decidan y controlen.

Referente a la variable de satisfacción laboral del usuario interno Palma, (2005), lo define como la satisfacción que el personal de salud demuestra con sus actitudes hacia su trabajo en función a posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, significación, tarea y condición de trabajo que facilite su desempeño laboral. Para Ardouin, et al, (2000) el equilibrio de las sensaciones de necesidad favorece al logro de la satisfacción que la persona lo percibe, en tanto Robbins, (1996) citado por Hannoun (2011) menciona que los aspectos principales que dirigen a la satisfacción del desempeño se basa en ítems sociales, económicas y éticas, para Gibson, (1996) es la disposición de los individuos por reflejar su desempeño laboral, por lo tanto su percepción en el trabajo se basan en los factores relacionados al ambiente. Harpaz (1983) indica que las formas más usadas para la satisfacción se dividen en métodos directos e indirectos.

Dentro de las teorías podemos mencionar a Bruggermann (1974 -1991), con su modelo perspectiva dinámica en donde asevera la importancia de la interacción del trabajador con el desarrollo de las funciones asignadas que repercuten a la calidad del servicio. Brooks (1995) Refrenda en su teoría de la equidad que las partes involucradas identifican que los resultados se consolidan por medio de un equilibrio, tiempo, esfuerzo. En tanto Jhonson, (2020) en la teoría del desempeño, aseveran que la satisfacción se visualiza por las expectativas percibidas por el servidor. Kano (1984), en su modelo indica que el nivel satisfacción depende de las características que oferta la entidad

Se plantea el Modelo teórico de Herzberg (1959), para el presente estudio el que denota en su teoría bifactorial que la motivación intrínseca es la verdadera satisfacción laboral por tanto la extrínseca evitará la insatisfacción del personal, por las premisas mencionadas Herzberg y colaboradores en 1959 ha captado el interés pues su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento. Herzberg (citado por

Morillo, 2006), desarrolló una teoría sobre la satisfacción en el trabajo, la cual comprende dos factores: motivación-higiene. Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Concluyendo que el hombre tiene dos categorías 14 diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta.

Palma 2005) conceptualiza a la satisfacción como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral, consignando siete dimensiones que son:

Las condiciones físicas y materiales que hace referencia a la infraestructura, los materiales que van a permitir desenvolverse en la labor cotidiana facilitando su desempeño.

Los beneficios laborales y/o remunerativos que reconocen la labor por medio de incentivos económicos.

Las políticas administrativas que denotan las normas internas de la organización.
Las relaciones sociales para la cooperación e integración de trabajadores.

El desarrollo personal que denota la autorrealización al desarrollo de sus actividades.

El desempeño de tareas para el cumplimiento de los ítems de productividad de la jornada laboral.

La relación con la autoridad, en donde el líder y el trabajador interrelacionan tareas cotidianas de la jornada laboral.

Podemos mencionar factores determinantes en donde el individuo frente a su trabajo varía. Chiang, (2010) sugiere que son factores particulares los que generan satisfacción en este tipo de trabajador, los cuales son: Estabilidad laboral que da la entidad para garantizar la tranquilidad de los empleados respecto a la continuidad sus actividades laborales. El aprendizaje, que se puede dar durante la labor y las capacitaciones. Los beneficios extras, que pueden ser de orden económico y no económico. Las condiciones de trabajo, referente al horario de trabajo, los descansos y la composición física del ambiente de trabajo. La relación con

compañeros de trabajo para brindarse el apoyo durante la jornada laboral. Finalmente mencionamos a la supervisión para el fortalecimiento y desarrollo de proyectos de mejora continua.

La satisfacción laboral tiene repercusión en el ámbito de la salud según Cucaita (2016), el bienestar laboral considera que las dimensiones del entorno familiar, social y laboral fortalecen los indicadores de eficacia, efectividad y eficiencia en las actividades de desempeño laboral asignadas al trabajador. (p.12). Por tanto, es necesario satisfacer las necesidades básicas del trabajador para evitar actitudes negativas como por ejemplo faltas, ausentismo entre otros que no contribuyen al logro de objetivos.

Por último, el presente estudio permite priorizar los factores que influyan en el desarrollo adecuado de la satisfacción laboral frente al liderazgo gerencial que los funcionarios practican, permitiéndoles elaborar estrategias que transformen las debilidades en oportunidades en el recurso humano.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

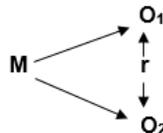
Tipo de investigación

Enfoque cuantitativo, Hernández et al, permite describir, explicar y predecir eventos de investigación para promover una relación causal entre variables que orientan los objetivos, hipótesis, formulación y demostración de teorías (2018). Básica. Según Oseda (2011), el tipo de investigación es teórica por su naturaleza y finalidad porque está destinada a la verificación de la hipótesis del estudio no experimental descriptiva.

Diseño de investigación

Diseño no experimental pues no existe intervención intencional en las variables sólo se visualiza el fenómeno para a posteriori analizarlo (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2014) transversal se dio en un tiempo establecido, descriptivo correlacional causal pues permitió determinar la influencia en función de la relación causa – efecto (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018)

Diagrama



Donde:

M = Trabajadores

O₁ = Liderazgo gerencial

O₂ = Satisfacción laboral del usuario interno

r = Correlación

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable independiente. Liderazgo gerencial

Definición conceptual

Páez, (2008) Intereses propios en los miembros de la organización que se alinean a la visión por medio de la motivación como la inspiración de los empleados, logrando sus resultados cuando se comprometen con la visión institucional.

Definición operacional

Es el desenvolvimiento de los gestores de la entidad concerniente a sus habilidades conceptuales, procedimentales y actitudinales, para lo cual se hizo uso de la escala valorativa de Liderazgo gerencial que operacionalmente se agrupa en 17 ítems agrupados en tres dimensiones liderazgo personal, social, y directivo (Páez, 2008)

Tabla 1 : Operacionalización de variable independiente: Liderazgo gerencial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índice	Niveles y rangos
Dimensión 1: Liderazgo Personal	Integridad y confianza.	1,2,3,	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Bajo= 1 -26 Medio= 27 - 54 Alto= 55 - 83
	Perseverancia.	4, 5		
	Importancia en la acción.	6		
	Administración del tiempo			
Dimensión 2: Liderazgo Social	Comunicación. Capacidad de escuchar	7 , 8, 9		
Dimensión 3 : Liderazgo Directivo	Hábil, estrategia y perspectiva/rango de intereses. Obtención de resultados. Toma decisiones con calidad y oportunidad. Buen negociador	10,11,12, 13,14,15, 16,17		

Variable dependiente: Satisfacción laboral del usuario interno

Definición conceptual.

Palma, (2005), el personal de salud demuestra actitudes, valores, convicciones que se predisposición durante la jornada laboral.

Definición operacional.

Es la percepción de los usuarios internos frente a las actividades de los gestores, se utilizó la escala de valorativa SL/SPC, que se distribuye en siete dimensiones y 36 ítems. (Palma S. , 2005).

Tabla 2: Operacionalización de variable dependiente: Satisfacción laboral del usuario interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Dimensión 1: Condiciones físicas y materiales	Distribución física del ambiente de trabajo- Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño	1, 13, 21,28,3 2		
Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario adecuado y justo	2,,7, 14,22		
Dimensión 3 : Políticas administrativas	Sensación positiva en relación a la institución Normas institucionales	8,15, 17,23, 33		
Dimensión 4 : Relaciones sociales	Interrelación optima con los demás	3,9,16,24		
Dimensión 5 : Desarrollo personal	Su labor permite el desarrollo personal (autorrealización). Actitud y pro actividad para con el trabajo. Comodidad con la labor realizada en el personal de salud	4,10, 18,25, 29, 34		
Dimensión 6 : Desempeño de tareas	Aprecio de las funciones desempeñadas	5,11, 19,2630 , 35		
Dimensión 7 : Relación con la Autoridad	Disposición de la jefatura es adecuada. La jefatura valora el esfuerzo y la labor desempeñada	6,12, 20, 27, 31, 36		

Escala de Likert:

(1) Totalmente desacuerdo en Satisfacción Alta = 141 - 175

(2) En desacuerdo Satisfacción Media = 115 – 140

(3) Indeciso Satisfacción Baja = 35 - 114

(4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

3.3. POBLACIÓN (CRITERIOS DE SELECCIÓN), MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS

Población.

Conformada por 388 trabajadores de la entidad, bajo las diferentes modalidades de contrato y funciones asignadas.

Criterios de inclusión.

Trabajadores cuyo vínculo laboral se ha como mínimo de un 1 año.

Trabajadores que se encuentren en la modalidad de trabajo presencial y semi-presencial.

Criterios de exclusión.

Trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto por factores de riesgo, según la Ley de seguridad y salud en el trabajo n°29783.

Que hayan respondido con errores los instrumentos.

Muestra.

La muestra será de tipo probabilístico, aleatorio simple conformada por 193 trabajadores de un Hospital Base III Juliaca.

Unidad de análisis

Conformada por los trabajadores del Hospital Base III Juliaca

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos.

Uso de la encuesta, cuya metodología cuantitativa permite la recolección de información primaria, facilitando su aplicación y desarrollo rápido Fernández, (2004, p 99).

Instrumento de recolección de datos.

Se aplicó las escalas valorativas por medio de la encuesta, los ítems son interrogantes cuya secuencia presenta una característica lógica, cerradas. Carrasco (2009)

La escala valorativa de Liderazgo gerencial, Páez(2008) tiene por objetivo establecer el nivel de liderazgo gerencial en una institución de salud

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa
Autor (s):	Páez (2008)
Adaptado por:	Alvarado (2016)
Lugar:	Puno, Perú
Fecha:	Junio del 2021
Objetivo:	Establecer el nivel de liderazgo gerencial en una institución de salud
Tiempo:	15-20 minutos

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Palma (2005), establece el nivel de satisfacción de trabajadores de cualquier organización o entidad.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa
Autor (s):	Palma (2005)
Traducido por:	Vilca (2020)
Lugar:	Puno, Perú
Fecha:	Junio del 2021
Objetivo:	Establecer el nivel de satisfacción del usuario interno en una institución de salud
Instrumento	Exploración psicológica
Tiempo:	15-20 minutos

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez de los instrumentos.

Según Hernández-Sampieri. Grado en que un instrumento mide la variable Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (2018)

Validez por juicios de expertos del instrumento escala valorativa de liderazgo gerencial (anexo 4)

Validez por juicio de expertos del instrumento escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Tabla 03

Validez de juicio de expertos del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Juez 1	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Vilca (2020)

Confiabilidad de los instrumentos.

Grado en que este produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos (Hernández-Sampieri. 2018, p.229) Para la confiabilidad de los instrumentos se empleó el Alfa de Cronbach en el cual el instrumento

Tabla 04

Instrumento	Alpha de Cronbach	N° de items
Escala valorativa de Liderazgo gerencial	0,848	17
Escala valorativa de Satisfacción laboral SL/SPC	0.917	36

Fuente: Alvarado (2016), Monteza (2010)

3.5. PROCEDIMIENTOS

Se explicó a los entrevistados el propósito de la investigación, prosiguiendo a consignar su firma en consentimiento informado para participar de la encuesta de escalas valorativas de liderazgo gerencial y satisfacción laboral del usuario interno, se efectuó el análisis estadístico, resultados y discusión.

3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

La formulación de tablas de frecuencia para ambas variables de estudio. El análisis inferencial se realizó por medio de pruebas no paramétricas que demuestran la dependencia de la variable 2 en relación a la variable 1. Se aplicó la prueba de regresión, pues los datos a procesar son de carácter cuantitativo ordinal, el análisis por medio del SPSS versión 25 nivel de significancia teórica $\alpha = 0.05$.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Respeto y autonomía de los trabajadores para lo cual se consignará el consentimiento informado

IV. RESULTADOS:

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

La tabla 5 el 98% del personal consideran que el liderazgo gerencial es alto en un hospital base III Juliaca en tanto que el 2% considera que el liderazgo gerencial es de nivel medio. Se observa, además, que las dimensiones liderazgo personal y directivo fueron percibidas por el personal como altos, siendo la dimensión liderazgo personal que presenta un nivel alto, pues fue considerada por el 75% de estos trabajadores como liderazgo alto, seguida de la dimensión liderazgo directivo que fue también catalogada como nivel alto por más del 69% de los trabajadores. La dimensión liderazgo social fue considerada como un nivel medio por 68 % de los trabajadores en un hospital base III Juliaca, 2021

Tabla 5

Liderazgo gerencial, según sus dimensiones

	Liderazgo Gerencial		Liderazgo Personal		Liderazgo Social		Liderazgo Directivo	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	0	0	0	0	2	1	0	0
Medio	4	2	49	25	129	68	60	31
Alto	189	98	144	75	62	32	133	69
Total	193	100	193	100	193	100	193	100

En la tabla 6 el 85% de trabajadores del hospital base III Juliaca se encuentra parcialmente satisfechos, en tanto el 15% presenta satisfacción laboral. Se observa, además, que las dimensiones de condiciones físicas con un 100%, beneficios laborales con un 80 %, políticas administrativas con el 58%, relaciones sociales con un 65%, relación con la autoridad 51%, son las dimensiones que genera mayor satisfacción laboral en tanto que las dimensiones desarrollo persona con un 57% y desempeño de tareas con 66% presenta una satisfacción laboral parcial en los trabajadores de un hospital base III Juliaca. 2021

Tabla 6

Satisfacción laboral del usuario interno, según sus dimensiones

	Insatisfacción frente al trabajo		Parcial satisfacción laboral		Satisfacción frente al trabajo		Total	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Satisfacción Laboral	0	0	164	85	29	15	193	100
Condiciones Físicas	0	0	0	0	193	100	193	100
Beneficios Laborales	0	0	40	21	153	80	193	100
Políticas Administrativas	0	0	81	42	112	58	193	100
Relaciones Sociales	7	4	60	31	126	65	193	100
Desarrollo Personal	0	0	109	57	84	44	193	100
Desempeño Tareas	0	0	128	66	65	34	193	100
Relación Autoridad	0	0	95	49	98	51	193	100

4.2. Contrastación de hipótesis

Los resultados no presentan distribución normal utilizando la prueba de regresión logística ordinal, para verificar la dependencia de la variable 2 (satisfacción laboral del usuario interno) con la variable 1 (liderazgo gerencial). Así mismo los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo, la presentación se reporta del software Spss 25.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

De la hipótesis general.

La tabla 7 reporta resultados de la prueba: regresión logística ordinal utilizada para contrastar la hipótesis general. El procesamiento de datos, indica que el liderazgo gerencial en la satisfacción laboral en un hospital base III Juliaca, de acuerdo a Chi cuadrada = 17,186 y p valor= 0,048 > $\alpha = ,05$ rechaza la hipótesis nula y la prueba de Pseudo R cuadrado, cuyo coeficiente de Nagelkerke = ,085 indicando que la variable predictora liderazgo gerencial influye en un 8.5% sobre la satisfacción laboral

Tabla 7

Determinación de la influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Liderazgo	17,186	24	,048	,085
Gerencial				,085
				,014

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

En la tabla 8 se presentan los resultados de la prueba: regresión logística ordinal empleada para contrastar la hipótesis específica N1. El procesamiento de datos, indica que el liderazgo personal en la satisfacción laboral en un hospital base III

Juliaca, de acuerdo a Chi cuadrada = 22,557 y p valor= 0,014 > $\alpha = ,05$ rechaza la hipótesis nula y la prueba de Pseudo R cuadrado, cuyo coeficiente de Nagelkerke = ,110 indicando la dimensión predictora liderazgo personal influye en un 11 % sobre la satisfacción laboral.

Tabla 8

Establecer la influencia del liderazgo personal en la satisfacción laboral del usuario interno

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Liderazgo	22,557	13	,014	,110
Personal				,110
				,018

3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

En la tabla 9 se presentan los resultados de la prueba: regresión logística ordinal empleada para contrastar la hipótesis específica N 2. El procesamiento de datos, indica que el liderazgo social en la satisfacción laboral en un hospital base III Juliaca, de acuerdo a Chi cuadrada = 17,186 y p valor= 0,048 > $\alpha = ,05$ rechaza la hipótesis nula y la prueba de Pseudo R cuadrado, cuyo coeficiente de Nagelkerke = ,085 indicando la dimensión predictora liderazgo social influye en un 8.5 % sobre la satisfacción laboral.

Tabla 9

Establecer la influencia del liderazgo social en la satisfacción laboral del usuario interno

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Liderazgo	17,186	24	,048	,085
Social				,085
				,014

3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3

En la tabla 10 se presentan los resultados de la prueba: regresión logística ordinal empleada para contrastar la hipótesis específica N3. La información procesada asevera que el liderazgo directivo en la satisfacción laboral en un hospital base III Juliaca, de acuerdo a Chi cuadrada = 15,491 y p valor= 0,050 > $\alpha = ,05$, rechaza la hipótesis nula y la prueba de Pseudo R cuadrado, cuyo coeficiente de Nagelkerke = ,077 indicando la dimensión predictora liderazgo directivo influye en un 7.7 % sobre la satisfacción laboral.

Tabla 10

Establecer la influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral del usuario interno

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Liderazgo	15,491	8	,050	,077
Directivo				,077
				,012

V. DISCUSIÓN

Las discusiones de la investigación estuvieron enfocados en la recolección de información del estudio siendo su objetivo determinar la influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno, consignándose en función a las hipótesis, la información descriptiva de las variables para poder entender el comportamiento individual y acceder a explicar su relación permitiendo contrastar con las investigaciones nacionales e internacionales; finalmente identificamos las limitaciones.

Bajo las premisas hacemos referencia que en la entidades públicas y privadas se viene impulsando un adecuado sistema de liderazgo gerencial por la implicancia del desarrollo del logro de las metas institucionales como bien hace mención Spencer & Spencer. (2003) quien refiere que los gerentes deben caracterizarse frente a las personas que trabajan bajo su mando. Al respecto lo mencionado no es ajeno a la realidad administrativa de un hospital base III Juliaca, en donde se hace ímpetu a que el líder debe fomentar en los colaboradores el valor del logro de las metas institucionales, obviamente para ello se hace necesario identificar las necesidades que los usuarios internos presentan y poder conciliar aspectos que conlleven a un trabajo armonioso, productivo.

Al respecto el presente estudio demuestra que la hipótesis general a través de la prueba de regresión logística ordinal, Chi cuadrada y la prueba Pseudo R cuadrado, rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el liderazgo gerencial influye en la satisfacción laboral, para Hernández, eta, al, (2014), el liderazgo es la interrelación con los trabajadores para alcanzar un fin común por tanto el líder deber influir en el grupo para transformar a la organización y a las personas que lo integran. Por otro lado, Marcillo (2020) indica que la gestión administrativa y satisfacción laboral su relación es baja, para Alfaro (2015) difiere que el estilo del liderazgo y la satisfacción presenta una relación contraria entre sus variables, así mismo Castillo y Zavaleta (2019) manifiesta que si mejora el liderazgo gerencial entonces el desempeño laboral de los colaboradores sufrirá el mismo comportamiento.

Por tanto las entidades públicas y privadas deben promover el desarrollo de estrategias en donde el líder se conjuncione con el trabajador para elevar la calidad de los servicios ofertados pues al encontramos con un usuario interno satisfecho

sus indicadores de productividad son adecuados y competitivos. Al respecto Vilca (2020) la satisfacción del usuario interno depende de la gestión administrativa. Para Serrano Orellna (2016) el liderazgo es el principal causante de un buen desempeño laboral, causado por un buen clima laboral

Referente a las hipótesis específicas se ha encontrado que las dimensiones de la variable liderazgo como son el personal, social y directivo influyen en la variable dependiente rechazándose la hipótesis nula, mencionados resultados coinciden con el reporte de Alvarado (2016), para el liderazgo gerencial y el desempeño laboral de una entidad pública del Ministerio de Salud del Perú, existe una correlación alta, similar propuesta sustentan Ciudad et. al, (2015), quienes indican que el clima laboral y la satisfacción laboral se relacionan bajo un nivel moderado en un hospital de Callao, para Tecsihua (2017) refiere que a mayor liderazgo habrá satisfacción laboral en tanto Ludeña (2019) el grado de satisfacción identificado va a influenciar a su vez en otros aspectos.

Entonces podemos inferir que las dimensiones propuestas por Paéz (2008), encuentran similitud con los criterios particulares que los trabajadores han de considerar a un buen líder con capacidades de negociar los factores intrínsecos que el trabajador no manifiesta como son los aspectos sociales, personales y directivos y que alteraran la estructura de la organización generando bajos niveles de productividad.

Dentro del análisis descriptivo de la variable liderazgo gerencial, hacemos referencia que los usuarios internos consideran que el nivel de liderazgo gerencial practicado en la entidad alcanza un nivel alto y como hace mención. Por tanto, recalamos que un liderazgo gerencial dentro de la entidad promueve al compromiso de cada uno de los colaboradores. La teoría de Lawrence, eta, al (1967) indica que los líderes practican la atención y confianza en sí mismo.

Otros modelos como la teoría de burocracia de Weber (1947) indica que las actividades de la empresa deben de realizarse permanentemente bajo el enfoque burocrático, en tanto. Al respecto Robins, eta al, (2015), dice que el liderazgo gerencial contribuye en el uso efectivo e eficiente de los recursos de la entidad, para Vergel (2018), la gerencia contempla necesidades y el trabajo a presión

verifica el éxito y/o fracaso de la entidad, así mismo Aldana (2019), el líder crea sinergia entre sus colaboradores promoviendo al trabajo en equipo inteligente y desarrollando sus potencialidades del recurso humano, finalmente Páez (2008) asevera el liderazgo gerencial predispone al líder en el logro de metas de la organización

Para Lozano (2017) el liderazgo como habilidad gerencial es importante para los trabajadores, por tanto, Gibson, et al, (2014) la actitud del individuo en relación a su empleo, se basa en su apreciación del mismo., en tanto Costa, (2016) solo con líderes generadores de confianza y emoción el país, las entidades del estado, las empresas saldrán adelante. Soto (2001), dice que contar en las empresas con colaboradores que posean liderazgo es significativo, ya que estos ayudarán a los otros a impulsarlos para ejecutar las actividades, sabiendo esto se puede mencionar que existen tipos de personalidad, lo que hace que algunas personas sin necesidad de exponer situaciones las realicen y otras que hay que orientar paso a paso, lo que deben realizar. Castillo et al (2019) indican que si mejora el liderazgo gerencial entonces el desempeño laboral de los colaboradores sufrirá el mismo comportamiento.

Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral se observa que se encuentra parcialmente satisfechos, siendo las dimensiones de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad los cuales generan mayor satisfacción laboral en tanto que las dimensiones desarrollo personal y desempeño de tareas presenta una satisfacción laboral parcial.

Al respecto Marín et al (2017) indican a mayor motivación laboral habrá mayor satisfacción para Blum y Taylor (1999) el producto de diversas actitudes de los empleados guarda relación con su empleo, así mismo Jara (2016). El bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno se evidencia significativamente. Al respecto Vega (2020) aseveran que cuando las habilidades gerenciales se incrementan la satisfacción laboral también.

Entonces la satisfacción laboral tiene repercusión en el ámbito de la salud según Cucaita (2016), el bienestar laboral considera que las dimensiones del entorno

familiar, social y laboral fortalecen los indicadores de eficacia, efectividad y eficiencia en las actividades de desempeño laboral asignadas al trabajador. Es cierto que el nivel de satisfacción de los colaboradores en la entidad determinara la productividad y competitividad de la entidad.

Podemos referir a modelos teóricos como el de Bruggemann (1974 -1991), con su modelo perspectiva dinámica en donde asevera la importancia de la interacción del trabajador con el desarrollo de las funciones asignadas que repercuten a la calidad del servicio. Brooks (1995) Refrenda en su teoría de la equidad que las partes involucradas identifican que los resultados se consolidan por medio de un equilibrio, tiempo, esfuerzo. En tanto Jhonson, (2020) en la teoría del desempeño, aseveran que la satisfacción se visualiza por las expectativas percibidas por el servidor. Kano (1984), en su modelo indica que el nivel satisfacción depende de las características que oferta la entidad

Por lo expuesto Herzberg (1959), denota en su teoría bifactorial que la motivación intrínseca es la verdadera satisfacción laboral por tanto la extrínseca evitará la insatisfacción del personal, por ello se hace necesario satisfacer las necesidades básicas del trabajador para evitar actitudes negativas como por ejemplo faltas, ausentismo entre otros que no contribuyen al logro de objetivos pues repercuten en sus competencias, habilidades para el desarrollo adecuado de las funciones asignadas.

Finalmente podemos aseverar que la formación de los funcionarios debe perfilarse las competencias gerenciales como son Liderazgo, habilidades, destrezas, talentos que permitan repercutir de forma positiva en el actuar de sus trabajadores, facilitando el desarrollo integral de las funciones asignadas a su labor dentro de la organización, pues los resultados del presente estudio nos reitera que si existe influencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral, resultados que encuentran sustento teórico a nivel internacional y nacional.

La principal limitación que presenta la investigación es el tipo de muestreo empleado probabilístico dada que por la pandemia del COVID19 ha modificado los horarios de trabajo del personal siendo de 24 horas y/o 12, además de la implementación de la unidad de Salud y Seguridad del trabajo que implemento la

modalidad de trabajo presencial, semipresencial (mixto) y remoto previa evaluación médica del recurso humano, es pues que ha generado cierto grado de dificultad en su aplicación.

VI. CONCLUSIONES:

A partir de trabajo del trabajo de investigación se llega a las siguientes conclusiones:

Primero : El liderazgo gerencial influye en la satisfacción laboral en el usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021, (Chi cuadrada = 17,186 y p valor= 0,048 > $\alpha = ,05$) con una influencia del 8.5% (Nagelkerke = ,085).

Segundo: La dimensión del liderazgo personal influye en la satisfacción laboral en el usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021 (Chi cuadrada = 22,557 y p valor= 0,014 > $\alpha = ,05$) con una influencia 11% (Nagelkerke = ,110).

Tercero: La dimensión del liderazgo social influye en la satisfacción laboral en el usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021 (Chi cuadrada = 17,186 y p valor= 0,048 > $\alpha = ,05$) con una influencia 8.5% (Nagelkerke = ,085).

Cuarto: La dimensión del liderazgo directivo influye en la satisfacción laboral en el usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021 (Chi cuadrada = 15,491 y p valor= 0,050 > $\alpha = ,05$) con una influencia 7.7% (Nagelkerke = ,077)

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** : Recomendar al gerente fomentar la meritocracia entre sus usuarios internos, para fortalecer la interrelación que permitirán elevar los niveles de servicios de salud ofertados por la entidad.
- Segundo** : Recomendar a los gestores del hospital base III Juliaca, fomentar la interrelación con los usuarios internos para el logro y desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales.
- Tercero** : Al área de capacitación, implementar permanente cursos de actualización que fortalezcan las competencias de los usuarios internos del hospital base III Juliaca.
- Cuarto** : A la unidad de salud ocupacional del hospital base III Juliaca, promover a la comunicación asertiva entre los funcionarios de la entidad y los usuarios internos para concertar espacios de dialogo en donde se formulen alternativas de solución.
- Quinto** : A los diferentes gremios sindicales del hospital base III Juliaca, generar espacios de dialogo en donde se entreviste a los usuarios internos que perciban insatisfacción laboral para dar alternativas de solución que fortalezcan al desarrollo del plan estratégico institucional.

REFERENCIAS

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., Monteverde, A. (2020) Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Revista Biomedica Medwave* 2020; 20(4): e7900. Recuperado doi: 10.5867/medwave.2020.04.7900
- Aldana, J. (2019). Liderazgo sistémico en las competencias gerenciales docentes Universitarias. Venezuela: UNEFM. Recuperado https://www.researchgate.net/publication/331739520_Liderosistemico_en_las_competencias_gerenciales_docentes_universitarios
- Alfaro (2015), Estilo del liderazgo directivo y la satisfacción laboral del personal del centro nacional de alimentación y nutrición. Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39070/Alfaro_RPJ.pdf?sequence=1
- Alvarado, J (2016), Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública del ministerio de salud del Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5225>.
- Amaya (2016) Lineamientos gerenciales para la organización del centro de rehabilitación cardio neuromuscular de norte de Santander, Colombia. Recuperado <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1731/1916>
- Arbeláez G, Mendoza P. (2017) Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina.*; 78(2):154-160. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Ardouin, Bustos, Gayò y Jarpa, (2000) "Clima Organizacional", Recuperado <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10027/CB-0516284.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Barquero, Aguinaga & Buitrago (2005) Cultura organizacional y satisfacción del usuario interno Hospital José Nieborowski De Boaco, Nicaragua. Recuperado <https://repositorio.unan.edu.ni/5704/1/t332.pdf>
- Beyene, W., Ayele, M., Abraham, G. (2020) Job Satisfaction and Associated Factors among Rural Health Extension Workers in East Shoa Zone, Oromia Regional State, Ethiopia. Research article Primary Health Care: Open Access 2020, Vol. 10 Issue 2, 001-006. Recuperado de <https://www.iomcworld.org/open-access/job-satisfaction-and-associated-factors-among-rural-health-extension-workers-in-east-shoa-zone-oromia-regional-state-eth.pdf>
- Bravo, M., et al., (1996). Tratado de psicología del trabajo volumen 1: actividad laboral en su contexto, Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Brooks, R F. (1995) financial market deregulation and bank risk: testing for beta instability Recuperado <https://doi.org/10.1111/j.1467-844.1995.tb00024.x>
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Ed. San Marcos.
- Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, García-Maiquez C, Vivo-Molina CM, Melendreras-Montesinos E (2016) Satisfacción laboral de personal de Enfermería de Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. Revista Facultad de Salud.; 8(2):9-15. Recuperado <https://journalusco.edu.co/index.php/rfs/article/view/1542>
- Castillo y Zavaleta (2019) El liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los colaboradores de las ópticas del jirón simón bolívar, Trujillo Recuperado <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50635>

- Ciudad y Siguar (2015) Clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de San José de Callao. Recuperado <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2850>.
- Chiavenato (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. México DF, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos. Décima Edición. México DF, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Costa, A. (2016). Liderazgo y dirección de empresas en el siglo XXI. Barcelona España: Universidad Oberta de Catalunya. Recuperado <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/40121/6/a/costamaTFG0115memoria.pdf>
- Contreras H. (2017) Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral de enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. Perú: UCV; Recuperado <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4406>
- Cucaita, Y. (2016). Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de La empresa Cibertec. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>
- Cueva G. (2016) Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal en el Hospital Hermilio Valdizán -. Perú: UCV; Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8413>
- Dansie, R. (2005). Semillas de Esperanza. Canadá: Editorial Trafford. Espinoza, P. J. (2017). Clima organizacional y liderazgo: predictores del

desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la Unión Peruana del Norte, 2016. Lima: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/IVAN/ANTECEDENTES/ANTECEDEN%20NACION%201.pdf>.

- Ershad, R., Javanmard, R, Mongolian, P. (2020) Study of burnout syndrome, job satisfaccion and related factors among health care workers in rural áreas of Southeras Iran. Revista AIMS Public Health 2020; 7(1): 158-168- Recuperado de doi: 10.3934/ publichealth.2020014
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetabajo_deinvestigacion.pdf
- Espíritu, Y. (2017) Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en las microred de salud Rio Negro – Satipo, 2017. [Tesis de pre grado]. Universidad Peruana los Andes. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/698>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. Organizaciones. (13ª ed.) Editorial McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill- Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Hernández - Sampieri, R. Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., García, B. (Enero/marzo 2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Ed. Revista Cubana de Medicina Militar, versión impresa ISSN 0138

- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Nueva York: The world Publishing Company. Recuperado <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002218566901100113>
- Jara (2016) Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno Hospital III Angamos, Essalud. Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16741/Jara_VEA.pdf?sequence=1
- Jaramillo, Quincha & Sotter (2020), Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería, Medellín Recuperado http://ns3112306.ip-213-251184.eu/bitstream/10946/4890/1/1037631125_2020.pdf
- Kano (1984) Modelo de Kano revista Calidades atractivas y calidad obligatoria Recuperado <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>
- Johnson & Johnson (2020), Annual Report To Our Shareholders Recuperado de: <https://www.investor.jnj.com/annual-meeting-materials/2020-annual-report>
- Lawrence & Bennis. (1967). Liderazgo. Boston. Recuperado de: <https://www.revie.gob.do/index.php/revie/article/download/54/50>
- Liang Z, Blackstock F, Howard P, Briggs D, Leggat S, Wollersheim D, (2018) An evidence-based approach to understanding the competency development needs of the health service management workforce in Australia. BMC Health Services Research. Recuperado: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3760-z>

- López, B (2016) Clima laboral en la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de medicina del centro médico Naval – Santiago Távara, Bellavista. Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7181/Lopez_BBS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ludeña, E. (2019). La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de salud B IESS Céllica. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
- MADRIGAL, B. (2005). Liderazgo: enseñanza y aprendizaje. México: editorial MCGRAW HILL/interamericana de México.
- MARCILLO, G. (2020) Gestión administrativa y satisfacción laboral percibida por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ecu 911 en babahoyo, ecuador, [tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Oseña, (2011) ¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?, primera edición, edit. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Paéz (2008) Competencias para el liderazgo gerencial Revista Sotavento. Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5137652..>
- Palma, (2005), *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima -Peru: Editorial Cartolan EIRL, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pesceros, J. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019. [Tesis de Maestría]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/discover>
- Pérez, P (2013) Liderazgo, equipos y grupos de trabajo su relación con la satisfacción laboral, argentina. ed. revista de psicología de la pontificia universidad católica del Perú.

- Ravires (2014) Estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el Hospital TITO Villar Cabeza, Red Hualgayoc. Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22264/ravines_cc.pdf?sequence=1
- Robins & Cenzo. (2015). supervisión educativa y convivencia escolar efectiva en educación básica primaria de Colombia y Venezuela Recuperado <http://www.revistas.usb.edu.co/index.php/ltinerario/article/view/1705>
- Roca, L. (2017). relación entre liderazgo y desempeño laboral en la oficina de logística de la red de salud pacífico sur, Chimbote – 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/12029/roca_vl.pdf?sequence=1&isallowed
- Ruiz, M (2018) Habilidades gerenciales y nivel de satisfacción del usuario interno – c.s., Chicama. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15189>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998) *Métodos y diseños de investigación científica*. Lima: Ed. Mantaro.Spencer & Spencer. (2003), Modelo genérico del gerente, Recuperado <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n7/art04.pdf>
- Serrano Orellana, B. J. (2016). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las Exportadoras de Banano del Ecuador. Ecuador. Recuperado <http://eumed.net/cursecon/ec/2016/banano.html>
- Soto, E. (2001). Comportamiento Organizacional, Impacto de las emociones. Mexico: Editorial Conage learnig.
- Tamru, E., Cherie, A. Alemayehu, A. (2017) Job satisfaction and determinant factors among midwives working at health facilities in Addis Ababa city, Ethiopia. Plos ONE 12(2). Recuperado de [doi:doi.org/10.1371/journal.pone.0172397](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0172397)

- Valencia (2014), Estilo Gerencial y la satisfacción Laboral en la Universidad Mayor de San Marcos, 2014 Recuperado revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/.../10485
- Vargas, Valbuena & Espinoza (2017), Percepción de la importancia del liderazgo en la gestión gerencial en las instituciones que laboran en instituciones de salud en Boyacá. Recuperado http://rdigitales.uptc.edu.co/memorias/index.php/3_distancia/admi_agro_2018/paper/view/2343
- Vega (2019), Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en la dirección de salud del Hospital Militar, Jesús María Lima. Recuperado http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4392/T061_10742374_M.pdf?sequence=1
- Veliz & Soto (2015), Factores de riesgo psicosociales y su relación con LA satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Naval Callao. Recuperado http://209.45.55.171/bitstream/handle/UNAC/2054/Aigne_Tesis_Maestro_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- VERGEL, M. (2018). La necesidad de la gerencia. Recuperado <https://www.scribd.com/document/53218904/la-necesidad-de-la-gerencia>
- Vilca (2020), La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud ocobamba, recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57269/Vilca_AGR-SD.pdf?sequence=1
- Weber, M. (1947). La teoría de la burocracia. New york. Recuperado <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>

Yañez, Arenas & Ripoll (2010) El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general., Chile Ed. Revista de Psicología Liberabit de la Universidad San Martin de Porras.

A N E X O S

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables de Liderazgo gerencial

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Intereses propios en los miembros de la organización que se alinean a la visión por medio de la motivación como la inspiración de los empleados, logrando sus resultados cuando se comprometen con la visión institucional. Páez(2008)	Es el desenvolvimiento de los gestores de la entidad concerniente a sus habilidades conceptuales, procedimentales y actitudinales, para lo cual se hizo uso de la escala valorativa de Liderazgo gerencial que operacionalmente se agrupa en 17 ítems agrupados en tres dimensiones liderazgo personal, social, y directivo. El modelo teórico del estudio es lo propuesto por Spencer & Spencer. (2003) el liderazgo gerencial depende de factores como el impacto e influencia que genera la identificación institucional en los trabajadores, fortaleciendo el logro de resultados	Dimensión 1: Liderazgo Personal	Integridad y confianza. Perseverancia. Importancia en la acción. Administración del tiempo	Bajo= 1 -26
		Dimensión 2: Liderazgo Social	Comunicación. Capacidad de escuchar	
		Dimensión 3 : Liderazgo Directivo	Hábil, estrategia y perspectiva/rango de intereses. Obtención de resultados. Toma decisiones con calidad y oportunidad. Buen negociador	Medio= 27 - 54 Alto= 55 - 83

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables de Satisfacción laboral del usuario interno

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
El personal de salud demuestra actitudes, valores, convicciones que se predisposición durante la jornada laboral. Palma, (2005),	Es la percepción de los usuarios internos frente a las actividades de los gestores, se utilizó la escala de valorativa SL/SPC, que se distribuye en siete dimensiones y 36 ítems. El modelo teórico es lo propuesto por Herzberg (1959), denota en su teoría bifactorial la motivación intrínseca es la verdadera satisfacción laboral por tanto la extrínseca evitará la insatisfacción del personal	Dimensión 1: Condiciones físicas y materiales	Distribución física del ambiente de trabajo- Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño	Satisfacción Alta = 141 - 175
		Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario adecuado y justo	
		Dimensión 3 : Políticas administrativas	Sensación positiva en relación a la institución Normas institucionales	Satisfacción Media = 115 – 140
		Dimensión 4 : Relaciones sociales	Interrelación optima con los demás	Satisfacción Baja = 35 - 114
		Dimensión 5 : Desarrollo personal	Su labor permite el desarrollo personal (autorrealización). Actitud y pro actividad para con el trabajo. Comodidad con la labor realizada en el personal de salud	
		Dimensión 6 : Desempeño de tareas	Aprecio de las funciones desempeñadas	
		Dimensión 7 : Relación con la Autoridad	Disposición de la jefatura es adecuada. La jefatura valora el esfuerzo y la labor desempeñada	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Escala Valorativa de Liderazgo gerencial de un Hospital Base III Juliaca, 2021

Buen día, me encuentro realizando un estudio de investigación referente al Liderazgo Gerencial en la Satisfacción del Usuario Interno de un Hospital Base III Juliaca, 2021, para lo cual solicito su colaboración agradeciendo anticipadamente su participación.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la jornada laboral y a nuestra actividad particular. Por lo que se le agradece que responda con sinceridad y consignando con una "X" la alternativa que desde su perspectiva lo considera Ud.:

S (Siempre) CS (Casi siempre) A (A veces) CN (Casi nunca) N (Nunca)

I. Datos del encuestado:

- ✓ Edad: _____
- ✓ Sexo: (F) (M)
- ✓ Área: Asistencial () Administrativo: ()
- ✓ Tipo de contrato : 276 () 728 () CAS ()
- ✓ Tiempo Laboral: 1 – 2 años () 3 a 5 años()
6 a 10 años () 11 años a + ()

Nº	Información	S	CS	A	CN	N
1	¿Es una persona discreta?					
2	¿Admite sus propios errores sin culpar a otros?					
3	¿Rara vez deja un trabajo sin terminar, especialmente cuando surgen problemas o dificultades?					
4	¿Toma acción y enfrenta los desafíos con mucha energía?					
5	¿Teme actuar con poca planificación?					
6	¿Organiza efectivamente las actividades a nivel de formulación y ejecución?					
7	¿Escucha con paciencia a las personas hasta el final?					
8	¿Puede repetir exactamente la opinión de las personas, aunque no esté de acuerdo con ellas?					
9	¿Comprende cabalmente el alcance de sus acciones en relación con su equipo para una gestión exitosa?					
10	¿Examina todas las posibilidades para predecir las consecuencias futuras?					
11	¿Tiene múltiples intereses y metas, tanto personales como profesionales?					
12	¿Puede analizar los múltiples aspectos y efectos de un asunto y proyectarlos a largo plazo?					
13	¿Mantiene su concentración en los objetivos por alcanzar?					
14	¿Pide mucho de sí mismo, y de los demás para conseguir buenos resultados?					
15	¿Puede tomar decisiones y actuar sin contar con toda la información?					
16	¿Se altera ante situaciones negativas?					
17	¿Necesita concluir una tarea para seguir adelante?					

Escala de satisfacción laboral del usuario interno SL/SPC de un Hospital Base

III Juliaca, 2021

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la jornada laboral y a nuestra actividad particular. Por lo que se le agradece que responda con sinceridad y consignando con una "X" la alternativa que desde su perspectiva lo considera Ud.:

TA (Totalmente de acuerdo) A (De acuerdo) I (Indeciso) D (En desacuerdo) TD (Totalmente en desacuerdo)

Nº	Información	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 en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grato la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a)					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Resultados de confiabilidad

Variable 1: liderazgo gerencial

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Es una persona discreta?	68,93	24,495	,488	,838
¿Admite sus propios errores sin culpar a otros?	68,93	24,210	,435	,842
¿Rara vez deja un trabajo sin terminar, especialmente cuando surgen problemas o dificultades?	69,00	22,857	,707	,825
¿Toma acción y enfrenta los desafíos con mucha energía?	68,60	28,829	-,209	,880
¿No teme actuar con poca planificación?	68,40	23,829	,565	,834
¿Organiza efectivamente las actividades a nivel de formulación y ejecución?	68,87	25,981	,279	,848
¿Escucha con paciencia a las personas hasta el final?	68,27	24,210	,732	,829
¿Puede repetir exactamente la opinión de las personas aunque no esté de acuerdo con ellas?	68,93	24,495	,664	,832
¿Comprende cabalmente el alcance de sus acciones en relación con su equipo para una gestión exitosa?	68,60	24,400	,610	,833
¿Examina todas las posibilidades para predecir las consecuencias futuras?	68,47	24,695	,536	,836
¿Tiene múltiples intereses y metas, tanto personales como profesionales?	68,27	24,495	,664	,832
¿Puede analizar los múltiples aspectos y efectos de un asunto y proyectarlos a largo plazo?	68,47	23,124	,679	,827
¿Mantiene su concentración en los objetivos por alcanzar?	68,87	26,410	,136	,857
¿Pide mucho de sí mismo y de los demás para conseguir buenos resultados?	68,53	24,552	,434	,841
¿Puede tomar decisiones y actuar sin contar con toda la información?	68,93	24,495	,664	,832
¿Se altera ante situaciones negativas?	69,40	26,114	,259	,848
¿Puede iniciar una tarea sin necesidad de haber concluido otra?	68,53	24,124	,655	,831

Fuente: Alvarado (2016)

Variable 2: Satisfacción laboral del usuario interno SL/SLC

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Juez 1	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Vilca (2020)

Confiabilidad de los instrumentos.

Instrumento	Alpha de Cronbach	N° de items
Escala valorativa de Liderazgo gerencial	0,848	17
Escala valorativa de Satisfacción laboral SL/SPC	0.917	36

Fuente: Alvarado (2016), Monteza (2010)

Anexo 5: Base de datos

N°	LIDERAZGO GERENCIAL																						
	LIDERAZGO PERSONAL						LIDERAZGO SOCIAL			LIDERAZGO DIRECTIVO									TOTAL	D1	D2	D3	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17						
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	75	27	15	33	75	
2	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	59	24	9	26	59	
3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	54	22	10	22	54	
4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	58	18	11	29	58	
5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	61	23	11	27	61	
6	5	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	58	22	11	25	58	
7	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	5	5	57	19	8	30	57	
8	3	2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	3	5	3	4	55	17	13	25	55	
9	3	4	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	49	22	9	18	49	
10	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	57	20	9	28	57	
11	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	57	20	10	27	57	
12	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	56	21	9	26	56	
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	55	19	9	27	55	
14	5	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	59	23	8	28	59	
15	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	56	20	10	26	56	
16	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	53	23	10	20	53	
17	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	54	20	9	25	54	
18	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3	56	20	10	26	56	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	58	24	11	23	58	
20	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	59	21	12	26	59	
21	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	51	19	10	22	51	
174	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	68	26	12	30	68	
175	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	61	21	11	29	61	
176	4	4	2	2	3	5	3	5	4	2	5	2	2	4	3	3	3	56	20	12	24	56	
177	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	64	23	11	30	64	
178	4	4	3	2	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	61	19	13	29	61	
179	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	68	22	13	33	68	
180	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	67	27	9	31	67	
181	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	71	26	13	32	71	
182	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	65	27	10	28	65	
183	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	63	22	12	29	63	
184	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	66	27	11	28	66	
185	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	5	62	24	11	27	62	
186	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	69	25	11	33	69	
187	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	4	4	3	61	22	12	27	61	
188	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	60	21	12	27	60	
189	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	70	27	11	32	70	
190	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	63	22	9	32	63	
191	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	64	22	10	32	64	
192	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	67	22	13	32	67	
193	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71	26	13	32	71	

SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO																
Nº	TOTAL	CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES	BENEFICIO LABORAL Y/O BENEFICIO ACTIVO	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	RELACIONES LABORALES	DESEMPEÑO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	RELACION CON LA AUTONOMIA	TOTAL	01	02	03	04	05	06	07
1	75	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	59	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	54	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	53	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	91	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
6	53	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7	57	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
9	49	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
10	57	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
11	57	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
12	54	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
13	51	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
14	54	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	54	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16	51	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
17	54	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
18	53	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
19	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
20	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
21	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
23	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
24	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
25	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
26	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
27	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
28	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
30	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
31	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
32	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
33	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
34	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
35	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
36	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
37	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
38	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
39	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
40	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
41	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
42	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
43	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
44	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
45	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
46	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
47	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
48	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
49	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
50	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
51	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
52	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
53	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
54	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
55	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
56	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
57	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
58	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
59	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
60	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
61	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
62	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
63	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
64	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
65	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
66	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
67	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
68	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
69	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
70	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
71	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
72	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
73	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
74	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
75	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
76	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
77	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
78	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
79	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
80	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
81	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
82	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
83	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
84	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
85	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
86	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
87	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
88	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
89	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
91	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
92	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
93	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
94	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
95	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
96	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
97	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
98	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
99	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
100	51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3

Anexo 6: Instrumento Aplicado

Escalas Valorativas

a) Escala Valorativa de liderazgo gerencial

Buen día, me encuentro realizando un estudio de investigación referente al liderazgo gerencial en la satisfacción del usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021, para lo cual solicito su colaboración agradeciéndole anticipadamente su participación.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la jornada laboral y a nuestra actividad particular. Por lo que se le agradece que responda con sinceridad y consignando con una "X" la alternativa que desde su perspectiva lo considera Ud.

S (Siempre) CS (Casi siempre) A (A veces) CN (Casi nunca) N (Nunca)

I. Datos del encuestado:

✓ Edad: _____

✓ Sexo: (F) (M)

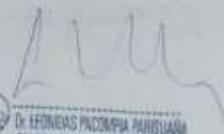
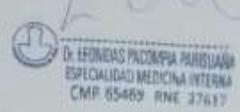
✓ Área: Asistencial () Administrativo: ()

✓ Tipo de contrato: 276 () 728 () CAS ()

✓ Tiempo Laboral: 1 - 2 años () 3 a 5 años ()
5 a 10 años () 11 años a + ()

Nº	Información	S	CS	A	CN	N
1	¿Es una persona discreta?	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	¿Admite sus propios errores sin culpar a otros?	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	¿Rara vez deja un trabajo sin terminar, especialmente cuando surgen problemas o dificultades?	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	¿Toma acción y enfrenta los desafíos con mucha energía?	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	¿Terme actuar con poca planificación?	<input checked="" type="checkbox"/>				
6	¿Organiza efectivamente las actividades a nivel de formulación y ejecución?	<input checked="" type="checkbox"/>				
7	¿Escucha con paciencia a las personas hasta el final?	<input checked="" type="checkbox"/>				
8	¿Puede repetir exactamente la opinión de las personas, aunque no esté de acuerdo con ellas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
9	¿Comprende cabalmente el alcance de sus acciones en relación con su equipo para una gestión exitosa?	<input checked="" type="checkbox"/>				
10	¿Examina todas las posibilidades para predecir las consecuencias futuras?	<input checked="" type="checkbox"/>				
11	¿Tiene múltiples intereses y metas, tanto personales como profesionales?	<input checked="" type="checkbox"/>				
12	¿Puede analizar los múltiples aspectos y efectos de un asunto y proyectarlos a largo plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>				
13	¿Mantiene su concentración en los objetivos por alcanzar?	<input checked="" type="checkbox"/>				
14	¿Pide mucho de sí mismo, y de los demás para conseguir buenos resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>				
15	¿Puede tomar decisiones y actuar sin contar con toda la información?	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	¿Se altera ante situaciones negativas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
17	¿Necesita concluir una tarea para seguir adelante?	<input checked="" type="checkbox"/>				

b) Escala de Satisfacción del usuario interno SL/SPC



 Dr. LEONIDAS PUCOPIA PARISCANA
 ESPECIALIDAD MEDICINA INTERNA
 CMP. 65469 RNE 37417

Anexo 6: Evidencia Fotográfica

