

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTILOS DE LIDERAZGO Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE ESSALUD HUACHO, 2017.**

PRESENTADO POR:

VIOLETA MEYLI COLLANTES CURIOSO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Mg. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ

HUACHO - 2019

**ESTILOS DE LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE ESSALUD
HUACHO, 2017.**

VIOLETA MEYLI COLLANTES CURIOSO

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

HUACHO

2019



DEDICATORIA

A mis padres, Violeta Y José, por apoyarme en lograr mis sueños, por motivarme y guiarme en el camino, a ustedes por siempre en mi corazón.

Violeta Meyli Collantes Curioso.

AGRADECIMIENTO

Al Hospital Essalud de Huacho, por su valioso apoyo en el proceso y culminación de la presente investigación y a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por darme una buena formación profesional.

Violeta Meyli Collantes Curioso.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Definición de términos básicos	30
2.4 Hipótesis de investigación	31
2.4.1 Hipótesis general	31
2.4.2 Hipótesis específicas	32
2.5 Operacionalización de las variables	32
CAPÍTULO III	34
METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño metodológico	34
3.2 Población y muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34

3.3	Técnicas de recolección de datos	35
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	37
CAPÍTULO IV		38
RESULTADOS		38
4.1	Análisis de resultados	38
4.2	Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO V		55
DISCUSIÓN		55
5.1	Discusión de resultados	55
CAPÍTULO VI		57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		57
6.1	Conclusiones	57
6.2	Recomendaciones	58
REFERENCIAS		59
7.1	Fuentes bibliográficas	59
7.2	Fuentes electrónicas	60
ANEXOS		61



RESUMEN

El objetivo general fue determinar de que manera los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue 55 trabajadores y 2232 usuarios; y la muestra para los usuarios fue 354 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0,872 & 0,894. Los resultados con respecto a la variable “Estilos de liderazgo”, a criterio del 20% de los encuestados calificaron al jefe de área con un buen liderazgo carismático, en el caso del 58,2% lo calificaron en un nivel regular y el 21,8% lo calificaron en un nivel deficiente; el 56% de los encuestados calificaron al jefe de área en un nivel regular su liderazgo transaccional; y el 58,2% calificaron al jefe de área en un nivel regular su liderazgo transformacional. Por otro lado, con respecto a la variable “Calidad de atención”, el 19,5% de los encuestados calificaron la calidad de atención dada por el personal asistencial en un nivel bueno, el 44,6% lo calificaron en un nivel regular y el 35,9% lo calificaron en un nivel deficiente. Con un nivel de significancia $p = 0,009 < 0,05$ y una correlación moderada positiva y muy significativa $r = -0,471$, la investigación concluye que los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Palabras clave: Liderazgo carismático, liderazgo transaccional, liderazgo transformacional, entorno, organización, y empleados.

ABSTRACT

The general objective was to determine how leadership styles influence the quality of care in the emergency service of ESSALUD Huacho, 2017. The methodology was non-experimental, transversal, causal correlational design. The population was 55 workers and 2232 users; and the sample for the users was 354 users. We used the technique of the survey and instrument the questionnaire. Reliability was carried out through Cronbach's alpha with a coefficient of 0.872 & 0.894. The results with respect to the variable "Leadership styles", at the discretion of 20% of the respondents rated the area manager with a good charismatic leadership, in the case of 58.2% rated it at a regular level and 21, 8% rated it at a poor level; 56% of the respondents rated the area manager at a regular level his transactional leadership; and 58.2% rated the area chief at a regular level his transformational leadership. On the other hand, with respect to the variable "Quality of care", 19.5% of the respondents rated the quality of care given by the healthcare staff at a good level, 44.6% rated it at a regular level and 35.9% rated it at a deficient level. With a level of significance $p = 0.009 < 0.05$ and a moderate and very significant correlation $r = -0.471$, the research concludes that leadership styles influence the quality of care in the emergency service of ESSALUD Huacho, 2017.

Keywords: Charismatic leadership, transactional leadership, transformational leadership, environment, organization, and employees .

INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro de las instituciones públicas toman el tema de liderazgo de una manera importante, ya que buscan cada vez ser más eficientes al brindar una atención de calidad a los usuarios, por lo que el personal que forma parte de éstas instituciones públicas también se preocupan por ser cada vez más calificados y eficientes en bienestar de sus usuarios. Cuando hablamos de gerenciar todos los recursos humanos que tiene las empresas es imposible no hablar de los líderes que son los responsables de que la empresa tenga éxito y los encargados de guiar a los empleados para lograrlo. Los líderes como todas las personas tienen defectos y virtudes que debe reconocer, para lo cual deberá realizar un examen de sí mismos para poder conocerse primero él y después lograr entender a las demás personas pudiendo manifestar lo que desea lograr con el equipo de trabajo obteniendo como resultado el éxito de la empresa. El poder conocerse uno mismo conlleva a un mejor cumplimiento en las labores como líderes para beneficio propio y de la empresa. Entendamos por Liderazgo a la jefatura, conducción o dirección de un grupo de personas, se puede definir como las habilidades personales y la aptitud que favorecen poder dirigir y ejercer autoridad en otras personas. También se puede definir como liderazgo la influencia que se ejerce sobre un grupo de personas mediante la comunicación para alcanzar uno o varios objetivos. Por otro lado para que el liderazgo existe se debe contar con personas dispuestas a seguir a un líder colaborando a su posicionamiento ayudando a cumplir con el desarrollo del liderazgo, sin seguidores sería irrelevante contar con las cualidades de un líder. Otro aspecto a tomar en cuenta en el liderazgo es la habilidad de emplear diversas maneras de lograr contribuir en los cambios de conducta de los empleadores para un fin común.

Es así, que la presente investigación determina de que manera los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

ESSALUD es una organización que delega al administrar fundamentos intangibles, forma parte del Sector Trabajo y Promoción del Empleo, con presencia jurídica de derecho público intrínseco, pero que mantiene soberanía en la administración, tecnología, financiera, presupuestal, económica, así como contable. El ESSALUD cuenta con el fin de brindar cobertura a sus asegurados y sus derechohabientes mediante asistencia en prevención, promoción, restauración y restablecimiento de su salud, los servicios sociales y económicas son parte del régimen contributivo de la Seguridad Social de Salud, también de otros seguros de contingencia humana.

El ESSALUD al ser el administrado de los fondos intangibles de la seguridad social con respecto a salud, dirigido a financiar las aportaciones de salud, sociales, económicas y las que contribuyan a la seguridad social de la salud, así como los seguros de riesgos humanos. Esta entidad brinda cobertura a los pensionistas regulares u opcionales y a sus derechohabientes a nivel nacional mediante sus diversas Instituciones Prestadoras de Salud, también tiene la autoridad de forma directa o indirecta para que los acuerdos realicen programas de extensión social para brindar atención a personas no aseguradas de bajos recursos.

ESSALUD dentro de sus funciones organizar, planear y brindar los servicios de cobertura con respecto a salud a los asegurados, así como empadronar a los asegurados y a las entidades empleadoras, también de fomentar que la población económicamente activa que no se encuentre afiliada lo realice de acuerdo a las vigentes normas. Deberá disponer la firma de contratos y convenios con entidades de salud públicas y privadas

para fomentar un sistema que brinde servicios de salud y programas de reaseguros, también estructuras externas de gestión y control.

También cuenta con proyecto e ideas específicas para alcanzar el bienestar social, considerando al adulto mayor y las personas discapacitadas de prioridad, concientiza para la prevención de la salud ocupacional y disminuir las contingencias que consigan dañar la salud sobre los asegurados dentro de su centro de labores.

En la actualidad dentro de las instituciones públicas toman el tema de liderazgo de una manera importante, ya que buscan cada vez ser más eficientes al brindar una atención de calidad a los usuarios, por lo que el personal que forma parte de éstas instituciones públicas también se preocupan por ser cada vez más calificados y eficientes en bienestar de sus usuarios. Cuando hablamos de gerenciar todos los recursos humanos que tiene las empresas es imposible no hablar de los líderes que son los responsables de que la empresa tenga éxito y los encargados de guiar a los empleados para lograrlo. Los líderes como todas las personas tienen defectos y virtudes que debe reconocer, para lo cual deberá realizar un examen de sí mismos para poder conocerse primero él y después lograr entender a las demás personas pudiendo manifestar lo que desea lograr con el equipo de trabajo obteniendo como resultado el éxito de la empresa. El poder conocerse uno mismo conlleva a un mejor cumplimiento en las labores como líderes para beneficio propio y de la empresa. Entendamos por Liderazgo a la jefatura, conducción o dirección de un grupo de personas, se puede definir como las habilidades personales y la aptitud que favorecen poder dirigir y ejercer autoridad en otras personas. También se puede definir como liderazgo la influencia que se ejerce sobre un grupo de personas mediante la comunicación para alcanzar uno o varios objetivos. Por otro lado, para que el liderazgo existe se debe contar con personas dispuestas a seguir a un líder colaborando a su posicionamiento ayudando a cumplir con el desarrollo del liderazgo, sin seguidores sería irrelevante contar con las cualidades de un líder. Otro aspecto a tomar en cuenta en el liderazgo es la habilidad de emplear diversas maneras de lograr contribuir en los cambios de conducta de los empleadores para un fin común.

El liderazgo es esencial ya que cuenta con la disposición de un dirigente que se encargara de conducir y liderar, una organización puede contar con procedimientos y planeamiento adecuados, con un buen control y no lograr el éxito debido a la ausencia del líder idóneo. Una vez que se asignó las responsabilidades y autoridad al líder, este

deberá trabajar con los empleados para alcanzar las metas, la manera de cómo llegar a ellas a determinado que los líderes tomen diversos planteamientos, que obedecen a las responsabilidades que desempeña cada líder manteniendo una relación con los subordinados. Sin embargo, dentro de Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho se han podido observar algunos problemas que muestran líderes o jefes del área con respecto a sus estilos de liderar, problemas tales como la falta de interés que muestra el líder para integrarse con sus subordinados con la finalidad de conocer a la persona y comprender cuáles son sus motivaciones que harán que trabaje de manera más eficiente; por otro lado algunos líderes tienden a ser inaccesibles y nunca estar disponibles lo que dificulta el adecuado trabajo en equipo dentro de Emergencia de ESSALUD; otro problema que se ha podido es que muchas veces los jefes se enfocan demasiado en los logros de la institución y muy poco en la necesidad inherente del trabajador a aprender y desarrollar su talento; así mismo en ciertas situaciones los jefes no saben manejar los conflictos que surgen en Emergencia de ESSALUD de manera eficiente y oportuna, teniendo como resultado un bloqueo de la cooperación y coordinación de las metas comunes entre algunos trabajadores que están involucrados en aquel conflicto.

Cuando se habla de satisfacción del usuario se debe tomar en cuenta la calidad de atención que ofrece la empresa en éste caso el Hospital de Huacho en su servicio de emergencia, para medir la calidad de atención son los usuarios los que determinaran de acuerdo al trato recibido. Para medir la calidad de atención hay que tener en cuenta la empatía, que es la disposición que tiene el hospital en cuanto a los cuidados y atención individual que brinda a los usuarios, es decir que tanto se compromete el personal de salud para conocer las necesidades de los usuarios. Sin embargo en Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho existen problemas que afectan la calidad de atención que reciben las personas en dichas instalaciones, problemas tales como la falta de fiabilidad, ya que el usuario muchas veces no siente seguridad en el servicio que está recibiendo; por otro lado algunos trabajadores no muestran responsabilidad, ya que los trabajadores no demuestran ser capaces y estar bien preparados para brindar una atención de calidad; así mismo algunos de los trabajadores de Emergencia de ESSALUD no demuestran tener capacidad de respuesta, siendo esto de suma importancia ya que el hospital debe tener la disposición para asistir a los

usuarios, otorgando un servicio de calidad, cumpliendo con los tiempos, es decir el personal del hospital debe demostrar cordialidad en la atención al usuario.

Es importante reconocer que al persistir estos problemas mencionados anteriormente que vienen afectando a Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho, van a influir a que se den problemas mayores afectando así la calidad del servicio que pueden brindarse a los usuarios. Es por esto que se le recomienda a Emergencia de ESSALUD implementar estrategias de capacitación a los jefes con la finalidad de enriquecer sus habilidades de liderazgo y poder gestionar su capital humano de manera más eficiente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera el liderazgo carismático influye en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017?
- b. ¿De qué manera el liderazgo transaccional influye en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017?
- c. ¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de que manera los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar de que manera el liderazgo carismático influye en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

- b. Determinar de que manera el liderazgo transaccional influye en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.
- c. Determinar de que manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Los óptimos resultados en la calidad de servicio ofrecido es consecuencia del grado de satisfacción de los usuarios, el cual es logrado teniendo un liderazgo de calidad total, considerando que la gestión con el personal debe ser acorde a los principios y valores determinados por la empresa, considerando una administración de los recursos y una estructura de calidad. Cuando se cuenta con un liderazgo de calidad, el personal se motiva y pone interés por entender los objetivos del servicio a brindar, las que serán alineadas, implementadas y evaluadas uniformemente, logrando una mejor comunicación entre los diferentes niveles de jerarquía. Cuando el personal tiene un ambiente laboral satisfactorio este se verá reflejado en una atención de calidad que otorgará satisfacción en el usuario.

Por lo mencionado anteriormente la investigación se justifica por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer la realidad que muestran el servicio de Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho con respecto a los estilos de liderazgo que manejan los jefes y así poder analizar de qué manera influye en la calidad de atención que se les brindan a los usuarios, siendo esto de suma importancia para ESSALUD.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se realizará en Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación semántica es: Estilos de liderazgo y Calidad de atención.

Los estilos de liderazgo son los modos que tienen los jefes de una institución para ejercer el liderazgo según las características personales de cada uno.

La calidad de atención es la percepción que tiene el usuario respecto a la atención que se le brinda.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación es porque se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales, que aseguren la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Del Salto, 2014) realizó la investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2012”, la cual fue aprobada por la Universidad Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el de analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud. Es una investigación analítica transversa. La población fue 4822 entre docentes, alumnos y administrativos, así mismo la muestra fue 391 personas entre docentes, alumnos y administrativos. La investigación concluyó en que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

(López, 2013) realizó la investigación titulada “La importancia del liderazgo en las Organizaciones”, la cual fue aprobada por la Facultad de Derecho, UAB Barcelona. La investigación tuvo como objetivo identificar la visión por parte de los miembros del departamento de marketing de la empresa Montana Colors, del tipo de liderazgo que ejerce su directivo. La población fue 9 integrantes del departamento de marketing. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos el test de Kurt Lewin y el cuestionario. La investigación concluyó no existe un estilo de liderazgo ideal en ningún caso, y que cuando hay carencia de uno, se echa de más lo que se tiene de otro.

(López M. , 2010) realizó la tesis titulada “Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Codensa S.A. ESP.”, la cual fue aprobada por la Universidad Tecnológica de Pereira. La tesis tuvo como objetivo general establecer la insuficiencia en la delimitación y establecimiento de roles a nivel interno de la empresa. El tipo de investigación es cualitativa, análisis y síntesis. El universo de la tesis fue las áreas de la empresa que prestan apoyo al negocio de alquiler de infraestructura, empresas de telecomunicaciones clientes actuales del departamento y los procesos que enmarcan las actividades del departamento. La tesis tuvo como principal conclusión que el departamento está siendo reactivo dada la naturaleza de las solicitudes.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Velásquez, 2017) realizó la tesis “Percepción de los Estilos de Liderazgo para el Fortalecimiento Gerencial de la Institución Educativa José Olaya del Distrito de Hualhuas”, con apoyo de la Universidad Continental, Huancayo. La investigación tuvo como objetivo general identificar las diferencias en la percepción de los estilos de liderazgo en la Institución Educativa José Olaya del distrito de Hualhuas. En la metodología se utilizó como método de investigación al método científico, el tipo de investigación fue básica y ex post facto, el nivel fue descriptivo, la modalidad estudio de caso, el diseño no experimental, transversal. La población fue de 35 colaboradores y la muestra a la cual se le aplicó el instrumento Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ – 5Xs) fue de 32 colaboradores. Los resultados indicaron que no existen diferencias significativas entre las medias de los niveles jerárquicos del estilo transformacional y transaccional. La conclusión señala que, en el análisis de percepción de estilos de liderazgo en función a grados académicos, se encontró que no existen diferencias en la percepción en los estilos de liderazgo transaccional y pasivo/evitador, por el contrario, si se dan diferencias en la percepción en el estilo de liderazgo transformacional.

(Quispe, 2015) realizó la tesis “Liderazgo transformacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria Red N°3 UGEL N° 01-San Juan de Miraflores, 2014”. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre liderazgo transformacional y el desempeño docente. El tipo

de investigación fue básica de naturaleza descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional. La muestra estuvo conformada por 125 docentes del nivel primaria. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario, tipo escala de Likert para ambas variables. En la investigación, se concluye que existe una correlación moderada de $r = .449$, entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente, con un nivel de significancia $p = 0,000$.

(Martínez, 2014) realizó la investigación titulada “El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una Institución Educativa Pública en el Distrito de Santiago de Surco”, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tuvo como objetivo reconocer las características del liderazgo transformacional en el director de una Institución Educativa Pública de la UGEL 07. Es una investigación de nivel descriptivo; tipo ex post facto; y modalidad estudio de caso. La población fue un único director, así mismo la muestra fue 19 docentes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y la investigación bibliográfica y como instrumento, utilizamos el cuestionario. Los resultados estudiados El liderazgo transformacional del director en una I.E. Pública son importante porque contribuye en el desarrollo de las potencialidades de los docentes y favorece al vínculo interpersonal con ellos. La investigación concluyó mientras que el director de la I.E. Pública estudiada se reconoce todas las características del liderazgo transformacional, los docentes solo le reconocen algunas principalmente vinculadas a la dirección de la organización y en la forma como se vincula con ellos.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Estilos de liderazgo

A. Definiciones

(Chiavenato, 2015) concreta los estilos de liderazgo a la destreza individual la cual posee un individuo para conseguir en los demás una influencia y encaminarlos a los objetivos.

(Koontz & Wehrich, 2013) puntualizan como el proceso de influir en los individuos al estilo de liderazgo a manera que perseveren de una forma facultativa y vehemente con dirección a la consecución de los propósitos grupales.

(Mártinez, 2013) indica que son las maneras que los jefes poseen de una empresa en los estilos de liderazgo para ejecutar el liderazgo acorde a las particularidades individuales.

(Griffin & Moorhead, 2010) indica que son las conductas de los líderes los estilos de liderazgo delante de sus seguidores.

(Schermerhorn, 2010) detalla cómo el proceso característico a los estilos de liderazgo la cual posee un dirigente para otros individuos infundir a que labores arduamente para conseguir significativas labores.

B. Dimensiones

(Chiavenato, 2015) indica que hay diversas teorías referentes a las eventualidades de la cantidad de investigaciones y del liderazgo concerniente, se puede ultimar que es una definición complicada el liderazgo que se encuentra analizando de diversos aspectos, ya sea en terminologías teóricas, metodologías de aplicaciones e indagación. Por ende, la cantidad de teorías y perspectivas acrecientan progresivamente, y gracias a ello Chiavenato plantea los siguientes estilos de liderazgo:

a. Liderazgo carismático

(Griffin & Moorhead, 2010) menciona que es un tipo de influencia el liderazgo carismático asentada en la gracia individual de un líder. Entonces, si el resto persiste sin permuta, es más posible que algún individuo que posea gracia pueda influir en otros, que un sujeto que no lo tiene. Sus indicadores son los siguientes:

- Expresar con claridad una visión atractiva.
- Establecer altas expectativas.
- Modelar conductas consistentes.
- Demostrar una emoción personal.
- Expresar confianza personal.

- Buscar, encontrar y utilizar el éxito.
- Expresar apoyo personal.
- Establecer empatía.
- Expresar confianza en las personas.

b. Liderazgo transaccional

(Griffin & Moorhead, 2010) indica que es lo mismo que la administración el liderazgo transaccional, en el sentido que entiende labores rutinarias bajo régimen.

(Chiavenato, 2015) manifiesta que implica solo un vínculo de intercambio el liderazgo transaccional en medio de seguidores y líderes. Siendo sus indicadores los siguientes:

- Recompensas contingentes: permuta de promesas de recompensas o recompensas por la energía y el excelente trabajo desempeño.
- Reconocimiento del éxito: Intenta identificar cada triunfo que su equipo alcance, así como en el nivel grupal como personal.
- Administración por excepción – activa: intenta y reconoce extravíos de las normativas y las reglas para incitar operaciones correctoras.
- Administración por excepción – pasiva: intercede únicamente en el momento en que no se cumplen las normas.
- Liberalidad: evita tomar decisiones, retirada las responsabilidades, omite.

c. Liderazgo transformacional

(Griffin & Moorhead, 2010) indica que es una serie de capacidades el liderazgo transformacional la cual consiente reconocer la necesidad de una permuta a un líder, asimismo para encaminar ese cambio crear una visión, y efectuándolo de manera segura.

Por otro lado, (Chiavenato, 2015) manifiesta que se fundamenta más en las modificaciones de creencias, valores y necesidades de sus seguidores el liderazgo transformacional, siendo sus indicadores los siguientes:

- Infunde orgullo.
- Genera respeto.

- Transmite confianza.
- Inspiración: notifica eminentes perspectivas, emplea simbologías para reunir esfuerzos, manifiesta finalidades significativas por medio de sencillos modos.
- Estimulación intelectual: origina la racionalidad, la inteligencia y una metódica solución de dificultades.
- Consideración personal: brinda atención a los colaboradores, intenta, sugiere e impulsa personalmente

C. La administración y el liderazgo

(Newstrom, 2007), menciona que es el proceso de intervenir y contribuir a otros que laboren con frenesí para lograr juicios propósitos. Es el elemento decisivo la cual contribuye a un grupo o un individuo a reconocer sus propósitos, y después los motiva para conseguirlos.

El liderazgo es un lado muy significativo de la administración, pero no la concluye. La ocupación trascendental del líder es predominar en otros y así que investiguen de forma facultativa propósitos determinados.

Asimismo, planean los administradores diligencias, constituyen estructuras apropiadas e inspeccionan los recursos, asimismo ocupan puestos juiciosos, en tanto que cualquiera puede emplear su predominio informal mientras proceda como líder.

Como existe una discrepancia en medio del liderazgo y administración, fuertes líderes podrían ser endebles administradores si una planeación deficiente encamina su grupo en una orientación errónea. No obstante, hará tal vez que se mueva su grupo, sencillamente no podría hacer que vaya en el camino que mejor se utilice a los propósitos como organización.

Asimismo, pueden encontrarse otras combinaciones. Un sujeto podría ser un endeble líder y de todas maneras ser un magnifico, en individual si resulta que maneje individuos que entiendan visiblemente las responsabilidades que sus puestos contienen y una enérgica propulsión de trabajo.

Esta serie de circunstancias es menos posible, por logremos esperar que magnificos administradores posean, entre otras, capacidades sensatamente altas. Para

bienestar, se puede conseguir la capacidad de liderazgo a través de la observación de óptimos modelos, la colaboración en el aprendizaje de las experiencias de trabajo y la capacitación administrativa.

D. Los líderes y el liderazgo

(Robbins & Coulter, 2014) menciona que principalmente, conversaremos de que es liderazgo y quienes son líderes. Se precisará como el individuo que puede intervenir en el resto a un líder y que tiene potestad administrativa.

¿Todos los gerentes son líderes? Puesto que encaminar llega a ser una de las cuatro tareas de la administración, si, por lo cual magnífica que deberían ser líderes todos los gerentes. Entonces, estudiaremos desde una perspectiva administrativa al liderazgo y a los líderes y. No obstante, a pesar que abordemos el tema a partir de una perspectiva administrativa, somos consecuentes de que se dan líderes informales continuamente en los grupos. A pesar de dichos líderes informales lograrían ser competentes de intervenir en el resto, no ha sido foco de la generalidad de las indagaciones que realizaron referente al liderazgo.

E. Comprenda las perspectivas afines sobre el liderazgo

(Griffin & Van Fleet, 2016) señala que, a causa de su preeminencia para la efectividad organizacional, sigue siendo el liderazgo esencia de gran cantidad de investigaciones y teorías nuevas. Enfoques nuevos que han fascinado la atención son las definiciones de los liderazgos carismático y sustitutos del liderazgo, transformacional, intercultural y ético.

a. Sustitutos del liderazgo

Fue desarrollada la concepción de sustitutos del liderazgo porque los modelos y teorías existentes sobre este que no explican circunstancias en las que no es indispensable. Los modelos que ya existen sencillamente pretenden detallar qué tipo de conductas del líder son adecuadas. Sin embargo, identifica situaciones la noción de los sustitutos en las que estas son remplazadas o neutralizadas por características del colaborador, la tarea y la empresa. Así como, en el momento en que llega a la sala de urgencias de un hospital un paciente, no esperan a que un líder les diga que hacer a los

profesionales de guardia. Entran en acción enfermeras, médicos y asistentes en la sala de urgencias sin esperar la conducta de líder directivo o supervisor

Pueden servir las características del trabajador para contrarrestar la conducta del líder intervienen aptitud, necesidad de independencia, experiencia, orientación profesional e indiferencia, orientación profesional e indiferencia a recompensas organizacionales. Así, por ejemplo, podrían no requerir que les diga que hacer a los subordinados con un alto nivel de aptitud y experiencia. De la misma forma, la enérgica insuficiencia de autonomía de un colaborador podría volver eficaz el comportamiento del líder. Características de la tarea que podría sustituir el liderazgo incluyen rutina, disponibilidad de retroalimentación y satisfacción intrínseca. Cuando la actitud es rutinaria y simple, el subordinado podría no necesitar dirección. Cuando es desafiante e intrínsecamente satisfactoria, podría no requerir o desear el apoyo social de un líder.

b. Liderazgo carismático

La definición de liderazgo carismático, como las teorías de los rasgos, supone que es una característica individual del líder el carisma. Carisma es una manera de atracción intrapersonal la cual inspira aceptación y apoyo. Si el resto funciona igual, entonces, tiene más posibilidades alguien que tiene carisma de ser competente de intervenir en los demás que quien no lo posee. Por ejemplo, tendrá más éxito un supervisor muy carismático en intervenir la conducta de sus colaboradores que uno que carece de carisma. Así, la influencia es, de nueva cuenta, un elemento fundamental de esta perspectiva.

Reconocen tres elementos de liderazgo carismático la mayoría de los expertos en las organizaciones. Primero, el líder debe ser competente de imaginar el futuro, establecer perspectivas altas y con estas modelar conductas congruentes. Después, el que tiene carisma debe energizar a otros a través de una demostración de seguridad en sí mismo, entusiasmo personal y patrones de éxito. En conclusión, esta clase de líder habilita a otros apoyándolos, empatizando con ellos y expresándoles confianza.

c. Liderazgo Transformacional

Otro enfoque afín del liderazgo tiene varias designaciones: el liderazgo inspiracional, el simbólico y el transformacional. Nosotros empleamos la terminología liderazgo transformacional y lo concretamos como el que va más allá de las

perspectivas ordinarias al transmitir una noción de misión, estimular experiencias de aprendizaje e inspirar nuevas maneras de pensar. A causa de la rapidez del cambio y de entornos turbulentos, son considerados fundamentales los líderes transformacionales para el éxito de los negocios.

Asimismo, se ha modificado el sistema de recompensas y premios, examinado procedimientos y reestructurado la compañía entera. Hasta ahora, han aplaudido los analistas esos cambios.

d. Liderazgo intelectual

Otra perspectiva nueva del liderazgo se fundamenta en cuestiones intelectuales. En este argumento, se usa la cultura como una definición amplia que comprende las debidas a la diversidad en el interior de una como las desigualdades internacionales.

Del mismo modo, desempeñan un creciente papel los factores interculturales en la organización a medida que se vuelve cada vez más diversa su fuerza de trabajo. Por ejemplo, la mayor parte de las averiguaciones referente al liderazgo se han realizado con asiento a muestras o estudios de caso que implican a líderes masculinos blancos, porque hasta el día de hoy eran, al menos en Estados Unidos, hombres con ese rasgo la mayoría de los directores y cabezas de negocio. Conforme más afro estadounidenses, mujeres y latinos alcanzan posiciones de liderazgo, podría ser necesario reevaluar que tan aplicables son las teorías y modelos presentes acerca del tema cuando se aplica a un conjunto de líderes crecientemente diverso.

e. Liderazgo ético

Ha supuesto la mayor parte de los sujetos a partir de mucho que son personas éticas los directores de nivel alto. Pero a resultas de escándalos corporativos recientes se ha cimbrado la fe en ellos. Quizá ahora más que nunca, normas de conducta ética elevadas se estiman para un liderazgo efectivo prerequisite. En determinado, se demanda a los altos ejecutivos conservar en su conducta esa clase de lineamientos, exteriorizar inevitablemente un comportamiento ético y sujetar en su organización a otros a esas mismas normativas.

Más que nunca la sociedad escudriña las conductas de los altos líderes, y los comprometidos de contratar a nuevos ejecutivos para una organización examinan de forma más cercana prospectivamente, los antecedentes de estos últimos. Las presiones que nacen por modelos de estado empresarial de una enorme solidez que posibilitan

que el compromiso acrecienta al momento de elegir a sujetos con altas normativas éticas y de hacerlo más comprometidos que anteriormente en las sus acciones como de las consecuencias de estas.

F. Primeras teorías del liderazgo

(Robbins & Coulter, 2014) mencionan que son las siguientes:

a. Teoría de los rasgos del liderazgo

La investigación sobre el liderazgo en las décadas de 1920 y 1930 indagaba apartar los rasgos de la líder ósea, sus particularidades, que lo distingue de algunos que no son líderes. Concluyentes rasgos la estatura física que estudiaron incluían, el aspecto, la estabilidad emocional, la clase social de la facilidad del discurso y el civismo. Pese a que las energías más buenas de las personas que investigan emergen el impedimento reconocer una serie de rasgos que lograrán diferenciar perennemente a un líder de aquel no lo sería. Quizás, sea mínimamente positivo imaginar que una serie de rostros sólidos y singulares lograrían emplearse universalmente a aquellos líderes que son efectivos, sin importar si se encuentran a responsabilidad de Mondelez Internacional.

b. Teorías conductuales del liderazgo

Es el momento en que se comportan de forma muy diferente dos líderes de compañías triunfantes. ¿Qué conocemos referente a la conducta del líder y de qué manera lograríamos apoyarnos a comprender que es un líder efectivo?

Esperaban que las personas que investigaban brindar respuestas concluyentes de las teorías conductuales que las teorías de los rasgos referente a la esencia del liderazgo.

G. Rasgos de los líderes eficaces

(Newstrom, 2007), indica que es el proceso de apoyar e influir a terceros que laboren con frenesí para lograr criterios objetivos. Es el componente decisivo la cual contribuye a un sujeto o a una agrupación a reconocer sus propósitos, y después los incentiva para conseguirlo.

Se han preocupado en la naturaleza del liderazgo las personas a partir del comienzo de la leyenda. Intentaron de identificar las primeras investigaciones los semblantes, características intelectuales, físicas o de personalidad que instituían una discrepancia en medio de los líderes y de los que no son o en medio de los líderes triunfantes y los no triunfantes. Se aprendió varios componentes tales como:

a. La conducta del liderazgo

Se ha desarrollado diversas averiguaciones para reconocer las conductas del liderazgo. Desde esta perspectiva, depende más de las habilidades, conductas y acciones adaptadas en un liderazgo exitoso que de los rasgos individuales. La discrepancia es semejante a la que coexiste en medio de la energía latente y la energía cinética en física: un tipo suministra el potencial primordial, a diferencia que el otro involucra la expresión de dichos rasgos y su liberación, de manera que sea semejante a la energía cinética. Esta diferenciación es importante, ya que se pueden aprender y cambiar las conductas y habilidades, a diferencia, que diversos rasgos son respectivamente asentados en el corto plazo.

Los tres tipos extensos de habilidades que emplean los líderes son los técnicos, humanos y conceptuales. No obstante, se interrelacionan en la práctica estas habilidades, se podrían estimar por apartado.

- **Habilidad técnica:** se describe en una persona la destreza y conocimiento de cualquier modelo, proceso o técnica. Es el rasgo específico la habilidad técnica del desempeño en la labor de los niveles operativo profesional, sin embargo, a medida que ascienden a responsabilidades de liderazgo los colaboradores, asimismo capacidades técnicas derrochan equitativamente significancia.

- **Habilidad humana:** es la jurisdicción la cual consiente laborar bien las personas y edificar la labor en equipo. Contiene un extenso depósito de conductas: energizar a los sujetos, interesarse por ellos, retroalimentar, adiestrar, demostrar empatía y sensibilidad y apoyo para las personas y mostrar compasión para los que lo necesiten. Ningún líder se escapa en ningún nivel organizacional del requisito de óptimas capacidades humanas. Es un lado significativo de la conducta del liderazgo, y se inspecciona en todo el libro generosamente. Ha sido motiva de la caída de diversos administradores y directores generales los escasos de capacidades humanas.

- **Habilidad conceptual:** es la jurisdicción de especular en terminologías de modelos, cuadros de alusión y extensos vínculos, como en los proyectos de un periodo extenso. Consigue más significancia en puestos superiores de administración. Esta destreza está vinculada con opiniones, a diferencia que se refiere la habilidad humana a las personas y en las cosas a la habilidad técnica. El estudio de las destrezas de liderazgo contribuye a manifestar ya que han tenido una acción destacado los jefes de departamento e ciertas ocasiones se convierten en vicepresidentes mediocres podría ser que no estén empleando la combinación apropiada de habilidades la cual requiere el puesto, en específico, destrezas conceptuales agregados.

b. Flexibilidad situacional

Requiere una conducta un buen liderazgo que a sus seguidores incita con dirección a sus propósitos precisados en escenarios concretos. Los tres elementos: son variables el líder, seguidores y situación la cual conmueven recíprocamente para establecer un comportamiento del liderazgo.

Es evidente que es situacional el liderazgo. En una situación la acción A podría ser en los actos de liderazgo un óptimo grupo, sin embargo, en la otra situación la acción B será la excelente.

Procura de que se concierten a un lineamiento estándar a todos los líderes de una organización asimismo destruirá las desigualdades creativas y ocasionara asimismo ineficiencias, ya que es lo mismo que es lo mismo de que diversos ejes cuadrados engloben apropiadamente en hoyos redondeados.

Es porción de un sistema complejo el liderazgo, por lo que no encontramos una contestación a la interrogante que es lo que realiza un líder. Ciertas ocasiones los líderes deberían resistirse a la tentación de ser perceptibles.

Pese a que incluye una serie de conducta un buen liderazgo, ella no debe embrollarse sencillos activismos en el momento en que no se requiere la labor.

c. La condición de seguidor

Con pequeñas desigualdades, los líderes asimismo son seguidores en las organizaciones. Usualmente reportan a otro comisionado. Inclusive el director de una empresa que se valoriza sin fines de lucro en la bolsa de valores o de una organización debería expresar sus operaciones frente un consejo de administración.

Deben ser capaces los líderes de situarse en ambos panoramas y vincularse bien, tanto hacia abajo como hacia arriba. Asimismo, como brindan algo a sus superiores y colaboradores, tanto requieren ratificación de la autoridad superior como requieren ayuda por parte de sus partidarios.

La capacidad de ser seguidor en las organizaciones formales de diversos niveles es uno de los principales requerimientos para un buen liderazgo. Ser un apropiado seguidor es un terreno de evaluación para futuros líderes, un lugar de la cual se distingue rigurosamente a los colaboradores para ver si tienen viabilidad de liderazgo. En oposición, falla en su trabajo mucha gente no como derivación de cierta falta laboral, sino porque escasea de capacidades de partidaria. Las conductas de los seguidores contienen:

- Para atraer los reflectores no competir con el líder.
- Ser honesto y contribuir, es decir, ser jugador de equipo.
- No ser “un sujeto al que diga todo sí”, que instintivamente se encuentre conforme en todo.
- Confrontar de forma productiva las opiniones, acciones del líder y valores.
- Predecir probables dificultades asimismo eludirlos.

En resultado, necesitan tener éxito los buenos seguidores en su mismo trabajo entre tanto apoyen a tener éxito en lo que corresponden a los administradores. Del mismo modo el liderazgo y las habilidades conceptuales.

H. Perspectiva contemporánea del liderazgo

(Robbins & Coulter, 2014) efectúan la siguiente interrogante, ¿Cuáles son las situaciones contemporáneas del liderazgo? Inspeccionaremos cuatro apreciaciones:

a. Teoría del intercambio líder-miembro (TILM)

La teoría se refiere a que crean exogrupos y endogrupos los líderes, y que los sujetos que componen poseen menor rotación, altas calificaciones de desempeño, y alto nivel de satisfacción laboral.

Esta teoría TILM plantea que, desde un principio el vínculo en medio de un líder y un partidario puesto que, lo clasificara el líder, tácitamente, como miembro del

endogrupo o del exogrupo, y que por lo general seguir este vínculo bastante firme pese al periodo. Asimismo, originan el intercambio líder-miembro al retribuir a los subordinados que anhelan hacer una relación más contiguo y al sancionar a los colaboradores que no anhelan esa relación. No obstante, con el fin de conservarse intacta la relación de intercambio líder-miembro, tanto el seguidor y el líder deben “invertir” en ello.

Quien decide es líder, pero van a establecer la decisión las particularidades de los seguidores.

b. Liderazgo transformacional-transaccional

Diversas teorías de liderazgo de las primeras imaginaban que eran transaccionales los líderes, en otras palabras, que especialmente los individuos encaminaban intercambios (o transacciones) sociales. Orientan o motivan a los seguidores los líderes transaccionales la cual laboran con dirección a los propósitos establecidos al intercambiar retribuciones por su productividad. No y así consiguen derivaciones sorprendentes.

El liderazgo transformacional y transaccional no debería apreciarse a modo de metodologías contrarias para alcanzar a las cosas. Se desarrolló el liderazgo transformacional a partir del liderazgo transaccional. El liderazgo transformacional origina en los subordinados niveles de desempeño y esfuerzo que desbordan lo que se consigue por sí mismo con la metodología transaccional. Lo auténtico es que, no es solo carisma el liderazgo transformacional, ya que trata de propagar el líder en los partidarios la destreza para poner en duda no solamente las apariencias instituidas, sino las apariencias del líder.

Los principios que brindan apoyo en función al liderazgo transformacional a la superioridad del liderazgo transformacional son verdaderamente sorprendentes.

c. Liderazgo carismático-visionario

Distintos autores han identificar de reconocer las particularidades individuales del líder carismático. El estudio más meticuloso indico cinco características: posee una visión, la capacidad de modular esa visión, la habilidad para aventurarse con el propósito de conseguir esa visión, ante las limitaciones ambientales la sensibilidad asimismo los requerimientos de los seguidores, y que son esplendidos las conductas.

d. Liderazgo de equipo

Si bien cada vez más se presenta liderazgo en el interior de un contenido de equipo y que está empleando equipos de trabajo un enorme número de organizaciones, el rol del líder se ha vuelto muy esencial como guiador de los integrantes del equipo.

El reto para diversos directivos es instruirse a transformarse en líderes de equipo efectivos; por ende, tienen que lograr habilidades como; participar con averiguaciones pacientemente, ser idóneos de confiar en otros sujetos y desistir a la autoridad, y comprender en qué momento tienen que interferir. Además, ya consiguieron dominar los líderes de equipos efectivos el complicado equilibrio en medio de conocer en qué momento tienen que abandonar equipos y en que instante se incluyen ellos. Posiblemente traten de ejercer los nuevos líderes excesivo control en un instante en que integrantes del equipo requieran más independencia, o bien, conseguirían abandonar a sus equipos en los instantes en que requieran su ayuda y apoyo.

I. Enfoques conductuales sobre el estilo de liderazgo

(Newstrom, 2007), indica que el modelo total de operaciones explícitas de los líderes conforme lo estimen los colaboradores se conoce como estilo de liderazgo. Éste simboliza una mezcla adecuada de habilidades, filosofía, actitudes y rasgos la cual manifiestan la conducta de un individuo.

Asimismo, manifiesta cada estilo, de forma explícita o implícita, las opiniones de un administrador referente a las capacidades de un colaborador.

Dicha sección estudia una variedad de modos que admiten referente a la motivación, poder u orientación con dirección a las faenas y el individuo. Han planteado y hallado ventajosas y distintas clasificaciones de estilos de liderazgo.

a. Líderes positivos y negativos

Se acercan a los individuos los líderes para incentivarles de diversas maneras, si la perspectiva otorga enorme significación a las retribuciones financieras o de otra manera, usa un liderazgo positivo el líder. Una óptima educación del colaborador, enormes demandas de autonomía y otros componentes hicieron que dependa más del liderazgo positivo una motivación satisfactoria del colaborador.

Si lo que se recalca son los temores, amenazas, castigo y durezas, aplica un liderazgo periodo corto en diversas situaciones sin embargo tiene enormes costos humanos.

Proceden en forma dominante y de superioridad los líderes negativos con las personas. Para que se realice el trabajo, conservan sobre su personal, amenazas de sanciones como la pérdida de empleo, por algunos días suspensiones sin sueldo y reprimendas en presencia de otros.

b. Los líderes autocráticos, consultivos y participativos

La manera que utiliza el poder un líder asimismo instituye un modo de liderazgo. Tiene sus propias preeminencias y restricciones cada estilo autocrático, consultivo y participativo. Usualmente, aplica los tres estilos un líder en un espacio, pero tiende a ser dominante uno de ellos.

Centralizan el poder y toma de decisiones en ellos los líderes autocráticos. Organizan todo el contexto de la labor de sus colaboradores, de los que pretenden que realicen lo que les mencionan y no que por sí mismos piensan.

Variable dependiente: Calidad de atención

A. Definiciones

(Pérez, López, Caballero, & Pérez, 2015) definen la calidad de atención como el grado en satisfacer al ciudadano al momento de adquirir o utilizar un servicio específico.

(Guízar, 2013) menciona que la calidad de atención es el cumplimiento de las expectativas que tiene el ciudadano sobre la atención recibida.

Según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) la atención al usuario es descrita a la apreciación que el individuo posee concerniente a la prestación de un servicio brindado por una específica empresa.

(Luna, 2012) indica que se fundamenta por las apreciaciones por las condiciones de atención que el cliente tiene por la atención recibida, es una evaluación la calidad de atención que manifiesta cómo descubre el cliente a la atención recibida.

B. Dimensiones

(Pérez, López, Caballero, & Pérez, 2015) de vez en cuando se reciben visitas de los ciudadanos, que desean algún servicio en específico.

Cualquiera que sea la causa que los aproxima a la sede de la organización, tienen el derecho a una excelente atención y elección aquello dependerá tres elementos tales como el entorno, organización y personal.

El entorno

Lo constituyen acondicionamientos y los componentes físicos: accesos, aparcamiento, edificación, sala de acogida y visitas, mobiliario, condiciones físicas las cuales dependen mucho del confort (higiene, luminosidad, música ambiental, temperatura, etc.). Sus indicadores son los siguientes:

- Accesos.
- Aparcamiento.
- Condiciones físicas de las que depende el confort.
- Edificación.
- Mobiliario.
- Sala de acogida.

a. La organización

Una serie de elementos, intangibles y tangibles, que para atender utilizamos en la ciudadanía y que hacen admisibles que funcionen convenientemente todos los elementos. Sus indicadores son los siguientes:

- Gestión de reclamaciones.
- La documentación.
- Los canales de comunicación.
- Los procedimientos
- Protocolos.
- Sistemas de información, bases de datos CRM.

c. Los empleados

Retornamos nuevamente a los individuos como factor indispensable del vínculo con las personas. Puede oscurecer otros elementos en la atención personal (el entorno o la organización). Sus indicadores son los siguientes:

- Buen trato.
- Buena primera impresión.
- Confianza.
- Credibilidad.
- Imagen adecuada.
- Lenguaje adecuado.
- Lenguaje claro.
- Modelo de comportamiento.

C. Factores de la calidad de atención en el sector salud

(El Ministerio de Salud del Perú, 2012) efectuó la “Guía técnica con el fin de valorar la satisfacción del ciudadano en las instauraciones y servicios médicos de protección”, también menciona que existen dos dimensiones por la cual se puede medir la satisfacción de los pacientes, las cuales son:

a. Expectativas

Son las "esperanzas" que tienen por obtener algo las personas. Una perspectiva es la cual se estima como lo más posible que ocurra referente al servicio que espera recibir, estos son sus indicadores:

- Las promesas que realiza el programa.
- La influencia de sus propias experiencias previas como usuario o con algún otro proveedor del mismo servicio.
- Los comentarios de terceras personas.

b. Percepciones

Se describe al desempeño (referente a conceder el valor) que estima el paciente haber luego después de llegar a ofrecerles el servicio. Indicado de otra forma, es la "derivación" que "distingue" el paciente que consiguió en el servicio que logró. El rendimiento distinguido posee los siguientes indicadores:

- Se instituye a partir de esta apreciación del usuario, independientemente de la organización.
- Se basa conforme a los resultados que percibió al instante el usuario de la entrega de servicio.
- Se fundamenta que el usuario tuvo en las expectativas.
- Se ve intervenido por acotaciones de otros.
- Va a depender del estado de ánimo del usuario en ese momento.

D. Departamento de atención al usuario

(Pérez, López, Caballero, & Pérez, 2015) no obstante, en un inicio se pueda especular que tiene como objetivo fundamental en el departamento de atención al ciudadano gestionar quejas, son mucho más extensas sus labores.

De otra forma, comunica a los ciudadanos una impresión de confianza en la existencia de este departamento, ya que ante probable casualidad que pueda tener con la organización observan que será sencillamente determinado o, sino apropiadamente tramitado.

De otra manera, se encomienda de recoger averiguación este departamento referente a diversas apariencias de los ciudadanos, ya que ellos, por medio del proceso de reclamos y consejos, brindan averiguaciones distinguidos referentes a los puestos enclenques que la empresa puede tener y su óptimo mandato consentirá su gestión.

Por ende, según los últimos estudios realizados en marketing relacional, que las empresas creen el departamento, de atención al ciudadano con el único objetivo de cumplir con la legislación vigente o, más aun, crearlo porque es una moda pasajera es un error grave.

Un departamento de atención al ciudadano que brinde un servicio de atención con un alto nivel de calidad en su prestación contribuye estimables ventajas a la organización tales como:

- Acrecienta la lealtad de los ciudadanos.
- Favorece en su cuota de mercado un acrecentamiento de contribución.
- Consiente lograr optimizaciones en la rentabilidad de la organización.
- Proporciona la capacitación de clientes nuevos.
- Consiente a la organización.
- Ofrece una mejor imagen de la empresa, así como servicios de la marca de los productos que ofrecen.

a. Canales de atención al ciudadano

En un principio, se realizaba exclusivamente la atención al ciudadano de manera presencialmente (cave acordarse contextos en los que una empresa se veía a su empleado detrás de una ventanilla a un conjunto de individuos haciendo cola para ser atendidos).

Generalmente en el momento cuando nos referimos de atención al ciudadano, podemos referirnos a cuatro tipos de elementales de canales:

- Personal: involucra un valor eminente (sueldos de los individuos sobre todo el cual atienden,), pero proporcionan la sociedad de vínculos más perennes con los individuos.
- Telefónico: presume un valor menor al personal y consiente realizarlo por medio del call centers.
- Impreso: metódicamente antiguo y inverso referente al medioambiente, está llegando a ser suplantado por los medios electrónicos. Es ventajosa en el momento en que desea intercalar el ciudadano un reclamo o queja referente a un individuo o a la atención individual.

b. El personal del departamento de atención al ciudadano

Compone un elemento vital el personal al servicio de la atención al ciudadano en la gestión de la satisfacción al ciudadano.

Por ende, tenemos que arrogar un conjunto de mediciones en vínculo, en primera instancia, con los colaboradores que en un primer instante se llegaran a vincularse con los interesados. Dichas mediciones, de manera abreviada, se describen a:

- Conceder de un cierto margen de artificio a estos colaboradores y así logren vincularse con los ciudadanos de manera eficiente.
- Instruir a estos colaboradores para que, por un lado, sepan sobre los servicios y productos el cual la empresa brinda, por de otra manera, referente a como emplear las metodologías para atender a los ciudadanos apropiadamente
- Constituir a estos colaboradores en el empleo de sistemas de gestión y tecnologías de averiguación.
- Instituir un método de remuneración e incentivos acorde a su labor y tareas desarrolladas.

Sin embargo, no solo por las operaciones se han de instituir concerniente a los colaboradores; debe poseer un compromiso despejado la dirección de la empresa en vínculo con la atención a las personas. Consiste dicho compromiso en:

- Incentivar a que trabajan los colaboradores en el área de atención al cliente.
- Elegir al personal idóneo. Por ende, para elegir al personal más capacitado tienen que seguir un proceso de selección en la atención al ciudadano. En esta apreciación, han de considerar que el colaborador apropiado para dicha área debe ser:
 - Empatizador con los usuarios.
 - Tener desenvoltura en el trato.
 - Ser atrayente y manifestar simpatía.
 - Cuidar principalmente su presencia (a través de un ámbito encantador, tono de voz apropiado, etc.).

c. El ciudadano merece atención

(Sánchez, 2015) debe aspirar la empresa a que cubran de manera satisfactoria sus productos las necesidades de los consumidores, brindándolos el mejor de los servicios.

Se conoce esa actitud como orientación al ciudadano, y compone a la cultura empresarial, que establece de qué manera realizan en la organización las cosas. Porque

la estimación del ciudadano, como el activo más significativo, debe ser tomada por todo el personal, hay o no un departamento concreto.

E. Tipos de conversación en la atención

(Huerta & Rodríguez, 2014) indican que todas conversaciones poseen un motivo de coexistencia, aunque el propósito de la conversación logre ser modificada de un instante a otro. En el momento que esto suceda, las personas que saben escuchar modifican sus repuestas. La finalidad de la conversación usualmente no es encantadora, y tal vez el que conversa no quiere que sea propagado.

a. Comunicación fática

Una conversación insustancial suele estimarse como trivial o inclusive un quebranto de periodo, sin embargo, es el modelo de comunicación que edifica los lazos de los vínculos. Se denomina comunicación fática o de contacto. Es importante la plática informal y requiere un comportamiento y una actitud de un determinado esmero.

Sin este vínculo fático, las demás formas de comunicación se entorpecen y, hasta puede volverse ineficaz. Los individuos que mejor conserven dicho dialecto se encuentran en punto intermedio en medio del extremadamente ocupado y del charlatán, en otras palabras, jamás prolongan excesivamente en el momento en que hablan, pero sin embargo usualmente reservan un periodo para escuchar las conversaciones corrientes y comunes del resto. Va formando una cuerda cada comentario conversación o que constituye un vínculo con el resto; son estas conversaciones las que acoplan en los beneficios de las amistades.

Hay que indagar los intereses de la persona para efectuar este modelo de comunicación, asimismo del momento y en que sitio son los mejores para empezar este modelo de conversación. Asimismo, hay que situar una restricción a la conversación cuando esta sea demasiada extensa, o cuando se considera que se le ha dedicado el tiempo necesario, ya que poseen múltiples responsabilidades todos.

b. Catarsis

Procede del griego el término catarsis que simboliza “purificación”. Se efectúa una catarsis en la comunicación en el momento en que nos libramos de emociones, pronunciamos los sentimientos que están comprimidos o, sencillamente, nos

consolamos. Puede contener un argumento positivo o negativo la catarsis, sin embargo, las emociones son muy penetrantes que siempre se envuelve. Cuando un individuo no manifiesta emociones, descifrara algún anuncio que atreves del filtro interno se le envíe a su experiencia emocional.

Al participar el individuo en una catarsis de este modelo, intenta comprender las emociones de este modelo la cual esa persona lo expresa. No interesa tanto como los propios sentimientos la materia conceptual. Intenta de manifestar afinidad. Para intentar comprender hay saber leer entre líneas las emociones y los representados más recónditos que, con periodicidad, no se reflejan con luminosidad.

c. Comunicación informativa

Necesita de mayor rigurosidad y sentido crítico la comunicación informática por parte del oyente. Existen tres características que permiten juzgar si la información recibida es precisa:

- Relación racional, componente esencial para estimas la averiguación, pero no únicamente el.
- Validez, simboliza que se repitiera una y otra vez el mensaje, se conseguiría la misma consecuencia.
- Consistencia lógica

d. Comunicación para convencer o persuasiva

Mediante esta comunicación pretende lo siguiente:

- Fortalecer actitudes y creencias existentes.
- Persuadir actitudes nuevas y creencias.
- Predominar referente al comportamiento y los actos.

F. Componentes básicos para una buena atención de calidad

(Mártinez, 2013) indica un adecuado servicio acerca de la atención al usuario que menciona los siguientes componentes:

- Accesibilidad: Los clientes deben contar con la viabilidad con la empresa de contactarse sencillamente.

- Capacidad de respuesta: Sin tiempos muertos brindar un servicio eficiente ni esperas absurdas.
- Cortesía: Debe ser atento, respetuoso y amable durante la prestación de servicio el personal con los clientes.
- Credibilidad: Debe proyectar una imagen de veracidad el personal en contacto con el público que descarte en los clientes ante cualquier vislumbre de problemas.
- Fiabilidad: Habilidad de efectuar el servicio que comprometan sin faltas.
- Seguridad: Ofrecer la capacidad de los empleados y las instrucciones para ofrecer confidencia y confianza.
- Profesionalidad: Debe ser realizada la prestación de servicios por personal apropiadamente competente.
- Empatía: Ofrecer al cliente cuidadosa atención e individualista.
- Escasa reclamos y quejas y, en derivación, mínimos gastos originados por su mandato.
- Excelente imagen y notoriedad de la empresa.
- Un óptimo ambiente laboral intrínseco, para que no se sientan presionados los trabajadores por los incesantes reclamos de los clientes.
- Óptimos vínculos internos en medio de los trabajadores que todos laboran, sujetos, con dirección a un solo propósito.
- Escasez en quejas y ausentismo por el lado de los colaboradores (más alta productividad).
- Mínima rotación del personal.

2.3 Definición de términos básicos

Estilos de liderazgo

Son los modos los estilos de liderazgo que posee los jefes de una institución para desplegar el liderazgo acorde a las características personales de cada uno.

Liderazgo carismático

Es un tipo de predominio el liderazgo carismático fundada en el líder su carisma personal.

Liderazgo transaccional

Implica solo un vínculo de intercambio el liderazgo transaccional en medio de seguidores y líderes.

Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional se fundamenta mayormente en las modificaciones de creencias, valores y de sus seguidores sus requerimientos.

Calidad de atención

Es el discernimiento que el usuario tiene referente a la atención en la calidad de atención asimismo se ofrece, en que se ocupa la capacidad del mismo y la conformidad para complacer sus requerimientos.

El entorno

Lo acomodan los componentes físicos y su acondicionamiento de las que depende el confort.: edificio, aparcamiento, acceso, visitas, mobiliario, sala de acogida y situaciones físicas

La organización

Serie de mecanismos, palpables e impalpables, que s para atender a las personas utilizamos y hacen probables que funcionen adecuadamente todos los mecanismos.

Los empleados

Son los individuos como elemento indispensable del vínculo con la ciudadanía. Puede oscurecer la atención personal con otros componentes (la organización o el entorno).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Los estilos de liderazgo influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

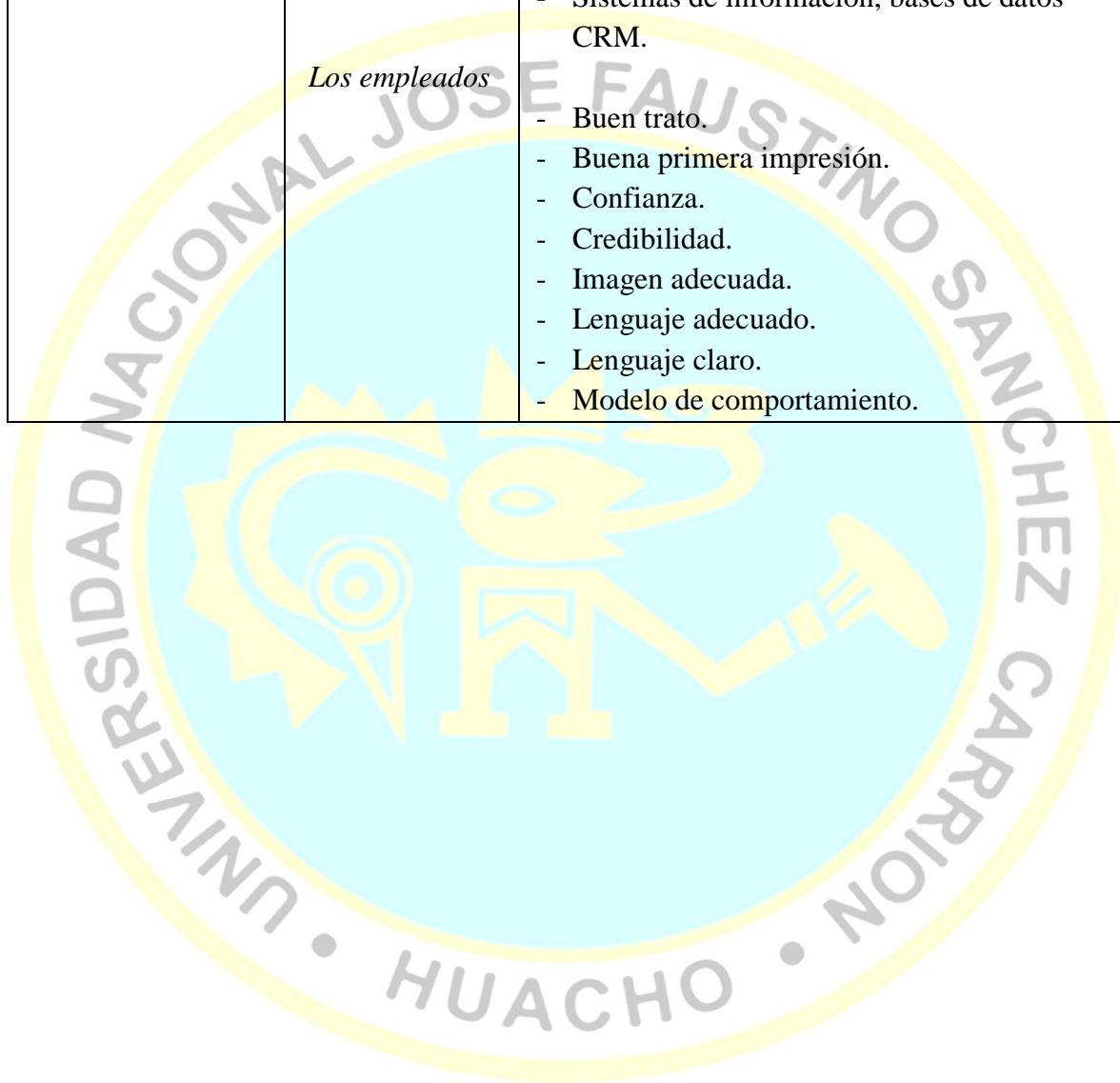
2.4.2 Hipótesis específicas

- El liderazgo carismático influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.
- El liderazgo transaccional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.
- El liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: Estilos de liderazgo	<i>Liderazgo carismático</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresar con claridad una visión atractiva. - Establecer altas expectativas. - Modelar conductas consistentes. - Demostrar una emoción personal. - Expresar confianza personal. - Buscar, encontrar y utilizar el éxito. - Expresar apoyo personal. - Establecer empatía. - Expresar confianza en las personas.
	<i>Liderazgo transaccional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensas contingentes. - Reconocimiento del éxito. - Administración por excepción – activa. - Administración por excepción – pasiva. - Liberalidad.
	<i>Liderazgo transformacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Infunde orgullo. - Genera respeto. - Transmite confianza. - Inspiración. - Estimulación intelectual. - Consideración persona.
Variable dependiente: Calidad de atención	<i>Entorno</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesos. - Aparcamiento. - Condiciones físicas de las que depende el confort. - Edificación.

	<p><i>La organización</i></p> <p><i>Los empleados</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario. - Sala de acogida. - Gestión de reclamaciones. - La documentación. - Los canales de comunicación. - Los procedimientos - Protocolos. - Sistemas de información, bases de datos CRM. - Buen trato. - Buena primera impresión. - Confianza. - Credibilidad. - Imagen adecuada. - Lenguaje adecuado. - Lenguaje claro. - Modelo de comportamiento.
--	---	--



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo transversal, correlacional causal. Asimismo, la investigación es de diseño no experimental.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 55 personas en condición de personal asistencial de salud.

Asimismo, la población está conformada por 4553 personas atendidas en Emergencia de ESSALUD Huacho en el período de un mes, siendo estas según la clasificación Urgencia Mayor 2232 usuarios y de Urgencia Menor 2321 usuarios, y que serán atendidos en un período de tiempo determinado de un mes (Fuente: Emergencia, variables según tópicos, estadística 2018).

Personal Médico	10
Personal Enfermeras	25
Personal Técnico Asistencial	20

3.2.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se usa la fórmula estadística de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n Representa el tamaño de la muestra.

p y q Representan la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z Representa las unidades de desviación estándar que, en la curva normal, definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$

N El total de la población.

E Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5) \times 4553}{0.05^2(4553 - 1) + 1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 354$$

La muestra está representada por 354 usuarios de Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho.

Al ser el número de personal asistencial de salud de 55 personas no se realizó el cálculo de la muestra.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizada fue la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, así mismo se utilizó la escala de Likert para ambos instrumentos.

El primer cuestionario midió la variable “Estilos de liderazgo” y fue aplicado al personal asistencial de salud de Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho.

El segundo cuestionario midió la variable “Calidad de atención” y fue aplicado a los usuarios de Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho.

Validación del cuestionario de “Estilos de Liderazgo”

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,732
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	707,418
	gl	190
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario de “Estilos de Liderazgo”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

Validación del cuestionario “Calidad de atención”

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,748
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	629,927
	gl	120
	Sig.	,000

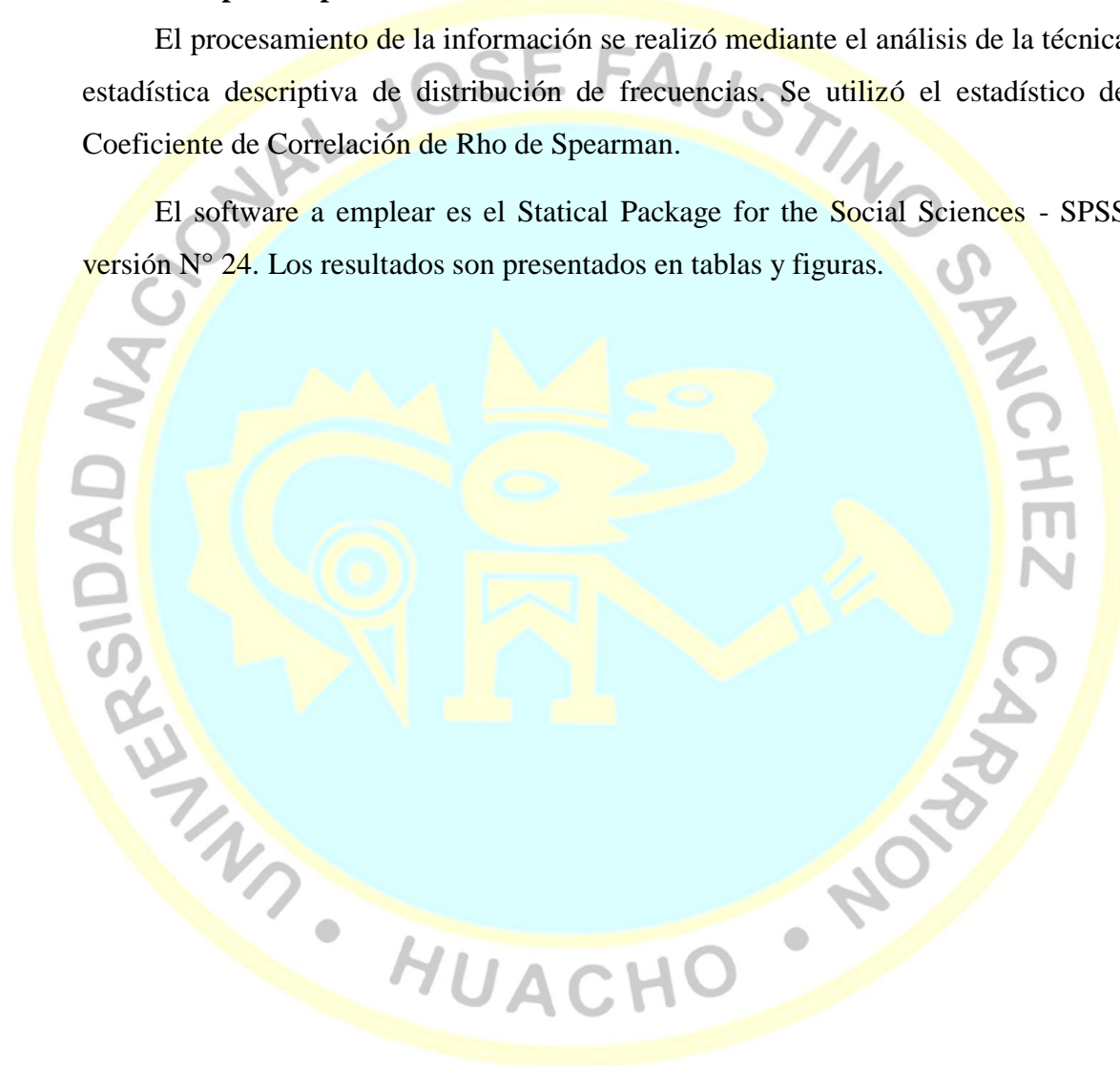
Confiabilidad del cuestionario de “Calidad de atención”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	16

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó mediante el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

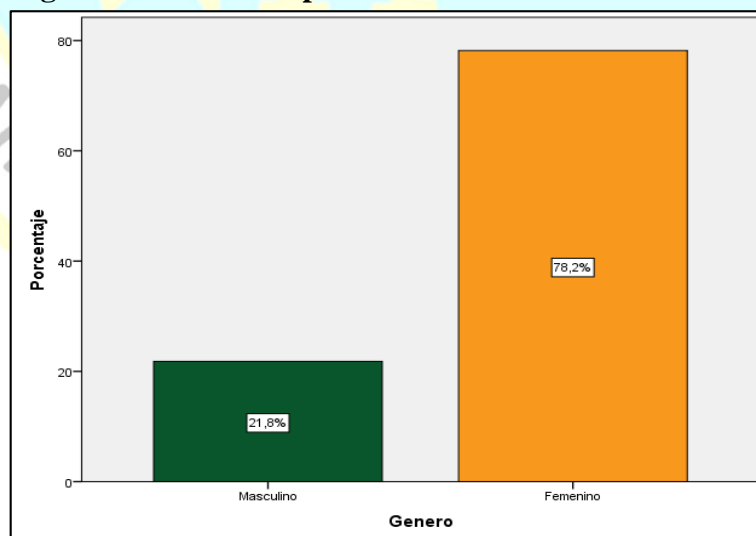
A. Datos generales del personal asistencial de salud

Tabla 1
Género del personal asistencial de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	21,8
Válidos Femenino	43	78,2
Total	55	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 1. Género del personal asistencial de salud



Nota: Elaboración propia.

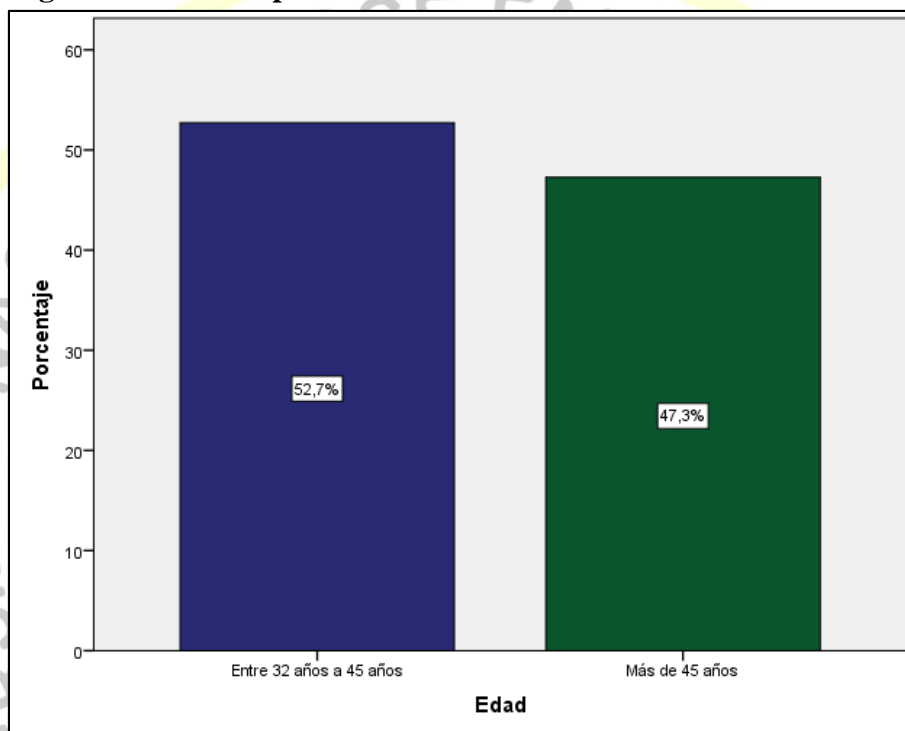
Se observa en la Tabla 1 que el 21,8% de los encuestados son del género masculino y el 78,2% son del género femenino.

Tabla 2
Edad del personal asistencial de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 32 años a 45 años	29	52,7
Válidos Más de 45 años	26	47,3
Total	55	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 2. Edad del personal asistencial de salud.



Nota: Elaboración propia.

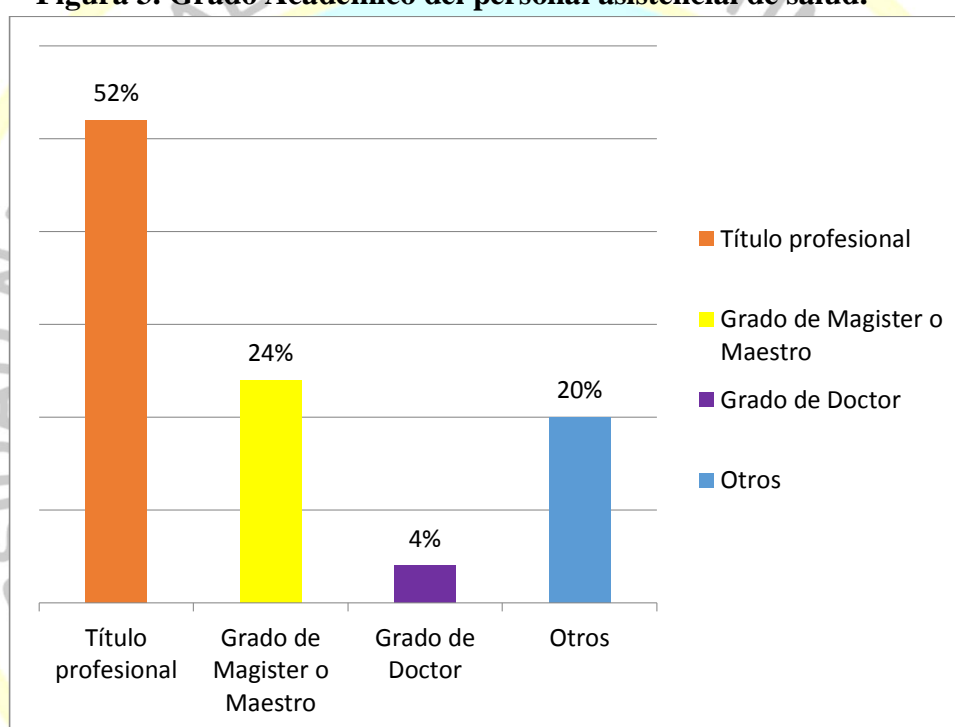
Se observa en la Tabla 2 que el 52,7% de los encuestados tienen entre 32 años a 45 años y el 47,3% se encuentra con más de 45 años.

Tabla 3
Grado Académico del personal asistencial de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Título profesional	29	52,0
Grado de Magister o Maestro	13	24,0
Válidos Grado de Doctor	2	4,0
Otros	11	20,0
Total	55	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 3. Grado Académico del personal asistencial de salud.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 3 que el 52 % de los encuestados tienen título profesional, el 24% tienen grado de magister o maestro, el 4% tiene grado de doctor y el 20% tiene otro tipo de estudios.

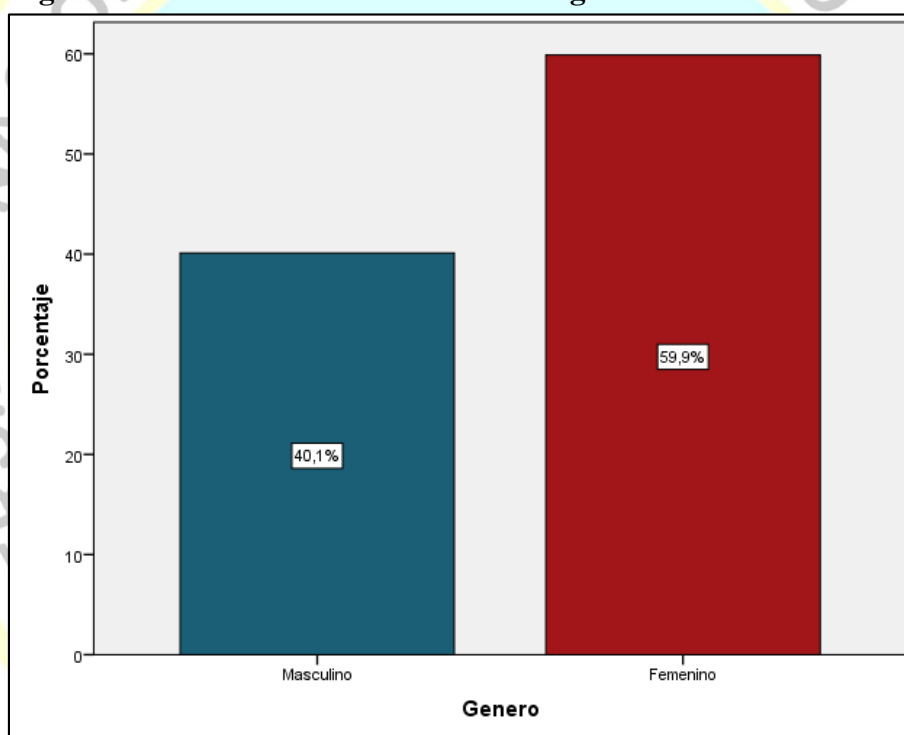
B. Datos generales de los usuarios de emergencia de ESSALUD

Tabla 4
Género de los usuarios de emergencia de ESSALUD

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	142	40,1
	Femenino	212	59,9
Total		354	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 4. Género de los usuarios de emergencia de ESSALUD.



Nota: Elaboración propia.

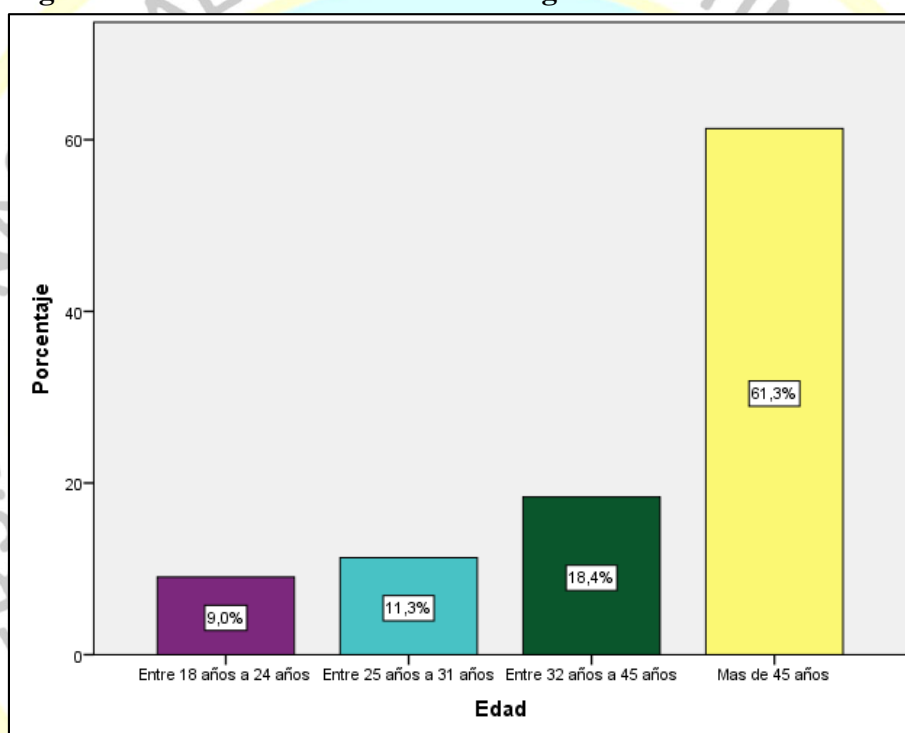
Se observa en la Tabla 4 que el 40,1% es del género masculino y el 59,9% es del género femenino.

Tabla 5
Edad de los usuarios de emergencia de ESSALUD

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	32	9,0
Entre 25 años a 31 años	40	11,3
Válidos Entre 32 años a 45 años	65	18,4
Más de 45 años	217	61,3
Total	354	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 5. Edad de los usuarios de emergencia de ESSALUD.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 5 que el 9% tienen entre 18 años a 24 años, el 11,3% tiene entre 25 años a 31 años, el 18,4% está entre 32 años a 45 años y el 61,3% tiene más de 45 años.

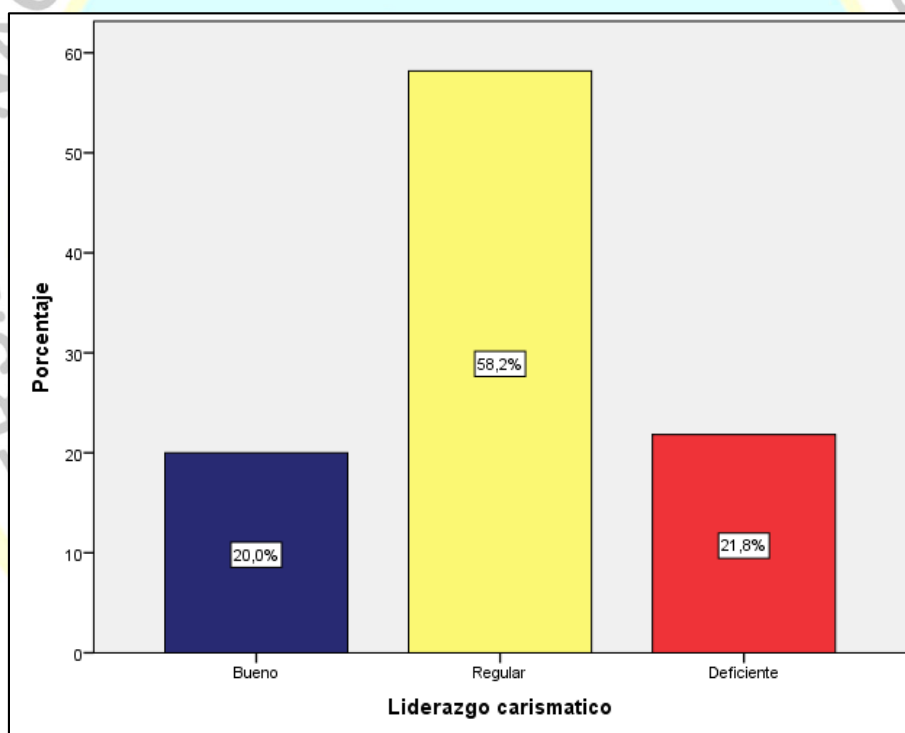
C. Resultado univariado de la variable “Estilos de liderazgo”

Tabla 6
Liderazgo carismático del jefe de área según el personal asistencial de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bueno	11	20,0
Regular	32	58,2
Deficiente	12	21,8
Total	55	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 6. Liderazgo carismático del jefe de área según el personal asistencial de salud.



Nota: Elaboración propia.

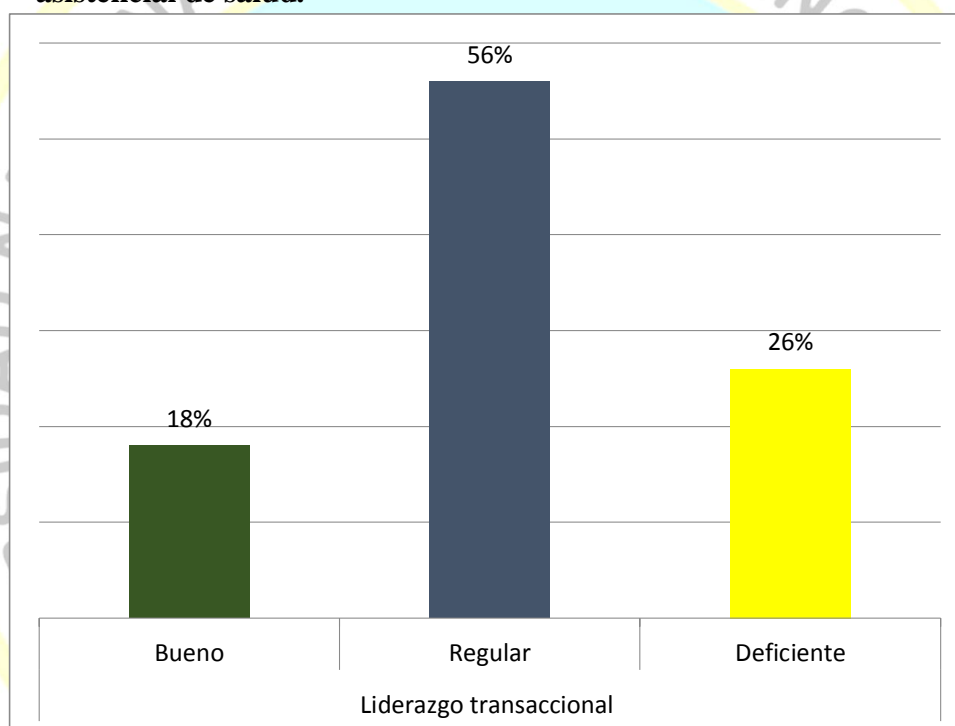
Se observa en la Tabla 6 que a criterio del 20% de los encuestados calificaron al jefe de área con un buen liderazgo carismático, en el caso del 58,2% lo calificaron en un nivel regular y el 21,8% lo calificaron en un grado deficiente.

Tabla 7
Liderazgo transaccional del jefe de área
según el personal asistencial de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	10 18,0
	Regular	31 56,0
	Deficiente	14 26,0
	Total	55 100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 7. Liderazgo transaccional del jefe de área según el personal asistencial de salud.



Nota: Elaboración propia.

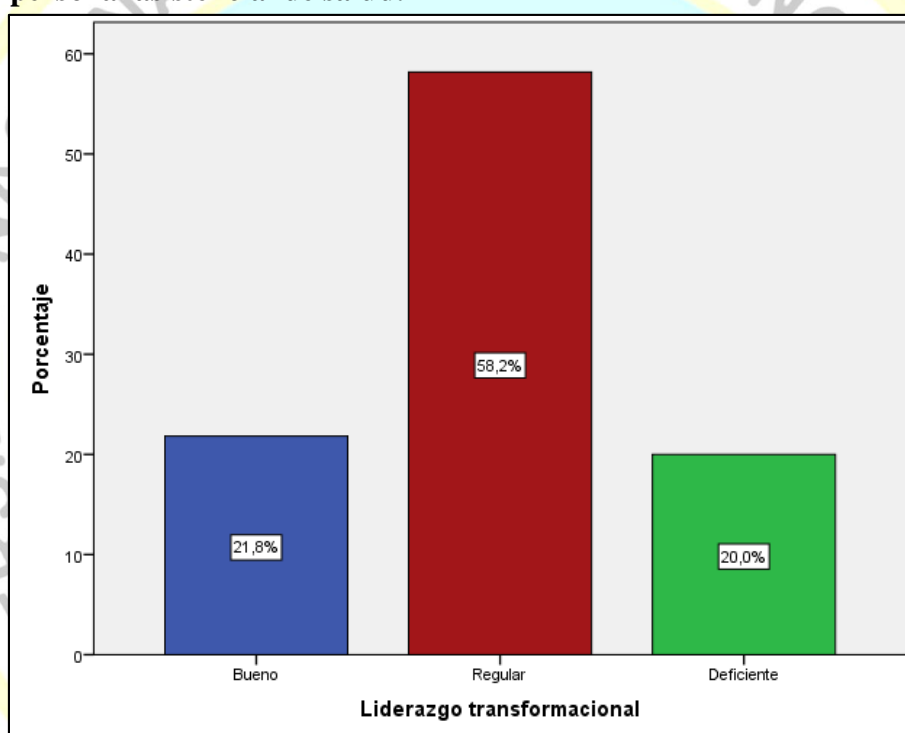
Se observa en la Tabla 7 que a criterio del 18,0% de los encuestados calificaron al jefe de área con un buen liderazgo transaccional, en el caso del 56,0% lo calificaron en un nivel regular y el 26,0% lo calificaron en un grado deficiente.

Tabla 8
Liderazgo transformacional del jefe de área según el personal asistencial de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	21,8
Regular	32	58,2
Deficiente	11	20,0
Total	55	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 9. Liderazgo transformacional del jefe de área según el personal asistencial de salud.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 8 que a criterio del 21,8% de los encuestados calificaron al jefe de área con un buen liderazgo transformacional, en el caso del 58,2% lo calificaron en un nivel regular y el 20% lo calificaron en un grado deficiente.

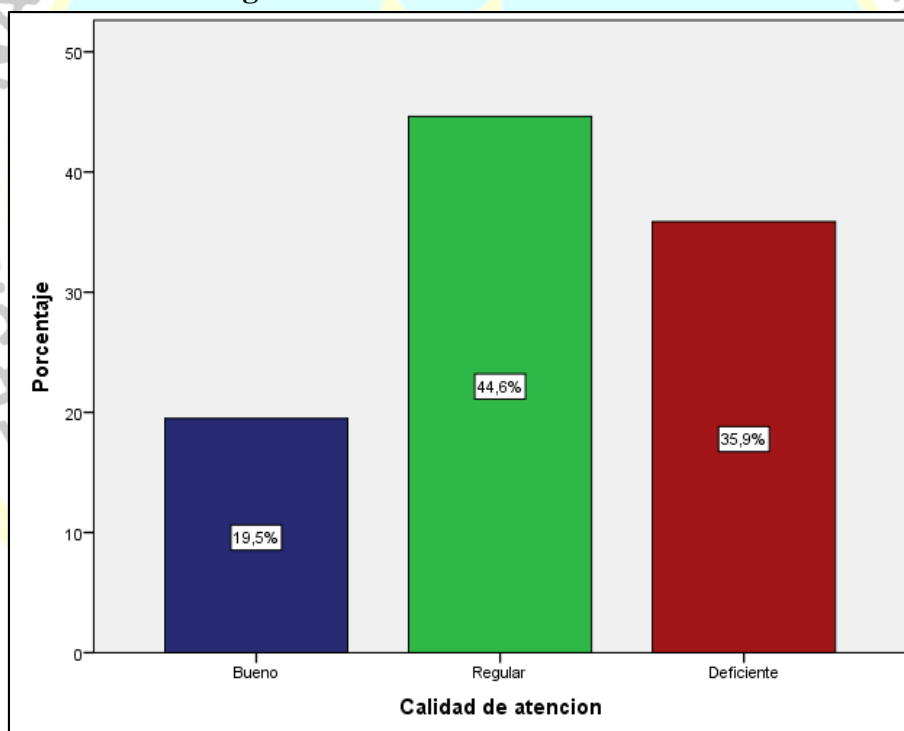
D. Análisis univariado de la variable “Calidad de atención”

Tabla 9
Calidad de atención del personal asistencial según los usuarios de emergencia de ESSALUD

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bueno	69	19,5
Regular	158	44,6
Deficiente	127	35,9
Total	354	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 9. Calidad de atención del personal asistencial según los usuarios de emergencia de ESSALUD.



Nota: Elaboración propia.

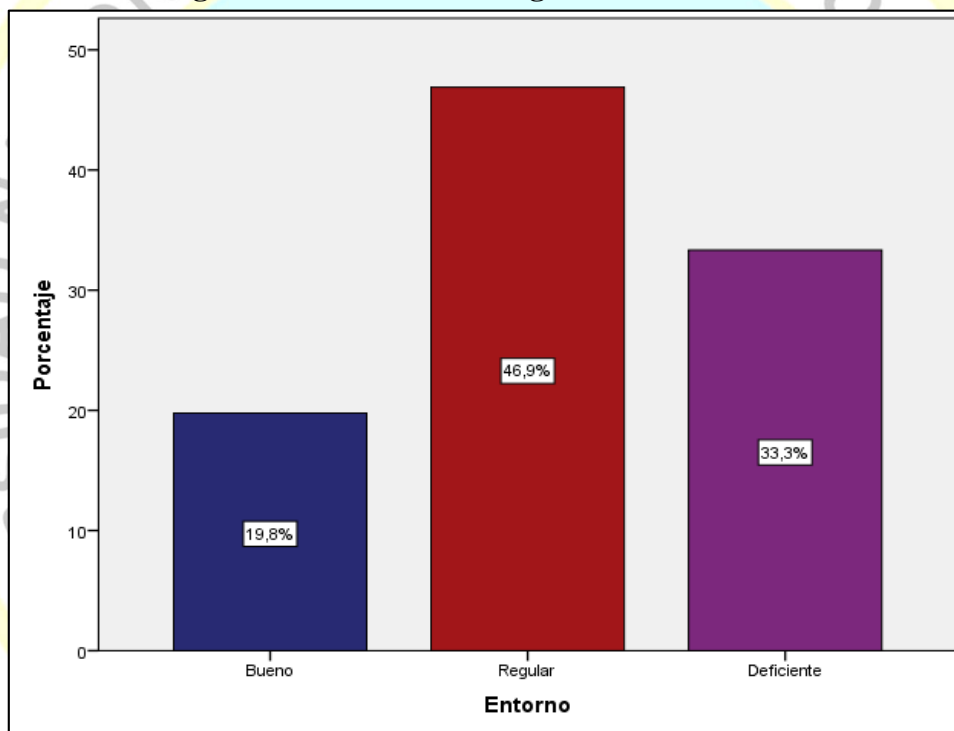
Se observa en la Tabla 9 que el 19,5% de los encuestados calificaron la calidad de atención dada por el personal asistencial en un buen nivel, el 44,6% lo calificó en un nivel regular y el 35,9% en un nivel deficiente.

Tabla 10
Calidad de atención en el aspecto del entorno del personal asistencial según los usuarios de emergencia de ESSALUD

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bueno	70	19,8
	Regular	166	46,9
	Deficiente	118	33,3
	Total	354	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 10. Calidad de atención en el aspecto del entorno del personal asistencial según los usuarios de emergencia de ESSALUD.



Nota: Elaboración propia.

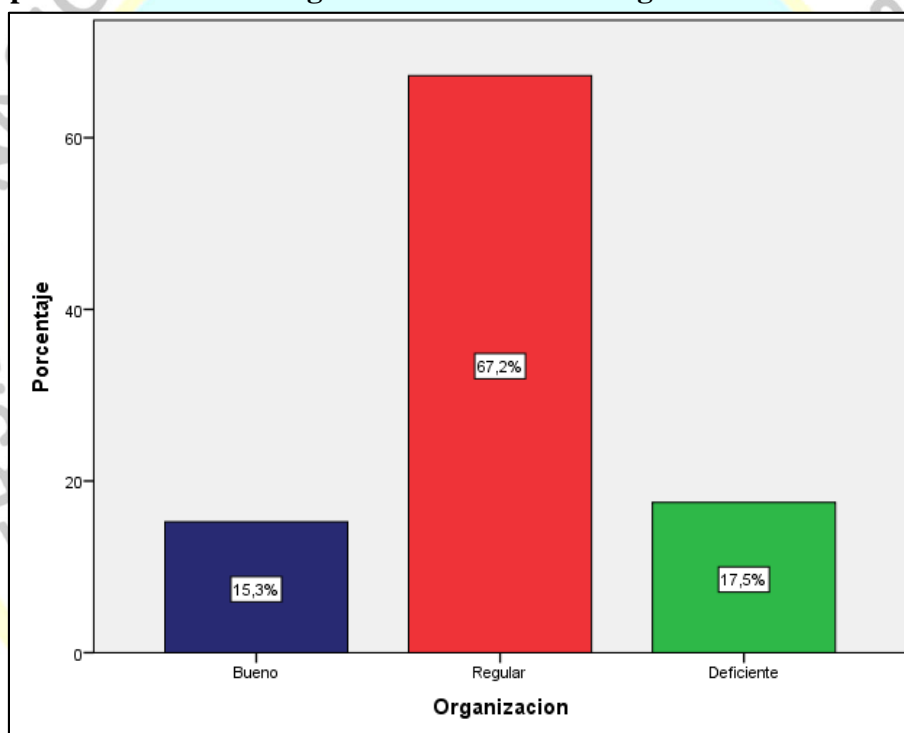
Se observa en la Tabla 10 que el 19,8% de los encuestados calificaron la calidad de atención en el aspecto de entorno dada por el personal asistencial en un buen nivel, el 46,9% lo calificó en un nivel regular y el 33,3% en un nivel deficiente.

Tabla 11
Calidad de atención en el aspecto de la organización del personal asistencial según los usuarios de emergencia de ESSALUD

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bueno	54	15,3
	Regular	238	67,2
	Deficiente	62	17,5
Total	354	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 11. Calidad de atención en el aspecto de la organización del personal asistencial según los usuarios de emergencia de ESSALUD.



Nota: Elaboración propia.

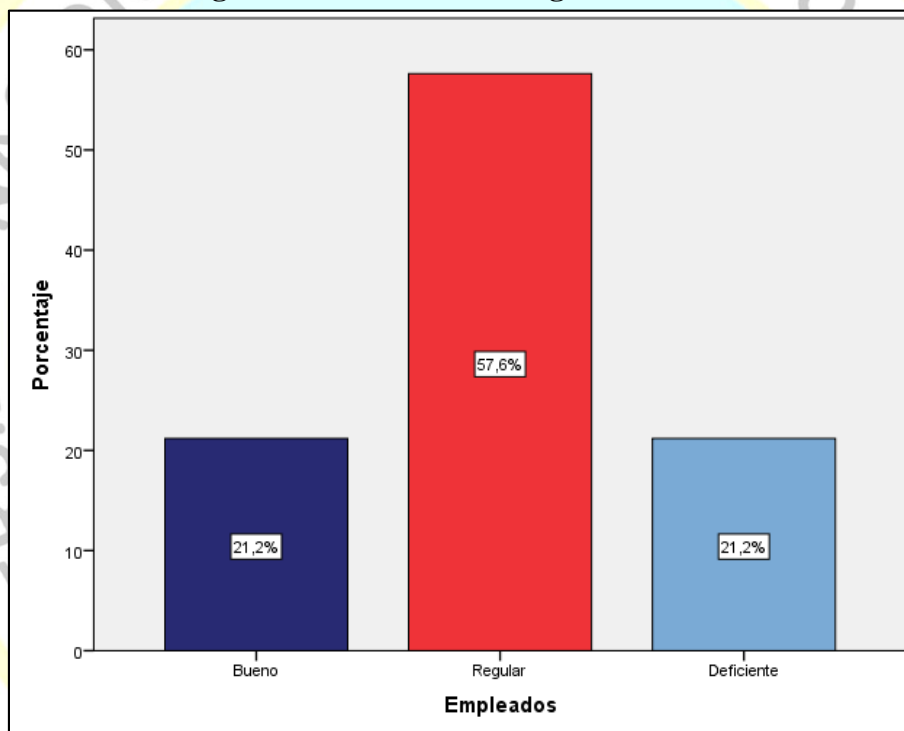
Se observa en la Tabla 11 que el 15,3% de los encuestados calificaron la calidad de atención en el aspecto de la organización dada por el personal asistencial en un buen nivel, el 67,2% lo califico en un nivel regular y el 17,5% en un nivel deficiente.

Tabla 12
Calidad de atención en el aspecto de los empleados
asistenciales según los usuarios de emergencia de ESSALUD

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bueno	75	21,2
	Regular	204	57,6
	Deficiente	75	21,2
	Total	354	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 12. Calidad de atención en el aspecto de los empleados asistenciales según los usuarios de emergencia de ESSALUD.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 12 que el 21,2% de los encuestados calificaron la calidad de atención en el aspecto del personal asistencial en un buen nivel, el 57,6% lo calificó en un nivel regular y el 21,2% en un nivel deficiente.

E. Prueba de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis, se debe determinar el tipo de instrumento que se utilizará para la contrastación, se usará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para la variable de estilos de liderazgo y la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable de calidad de atención y así establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica.

Tabla 13
Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estilo carismático	0,664	10	0,000
Estilo transaccional	0,694	10	0,001
Transformacional	0,662	12	0,000
Estilo de liderazgo	0,877	30	0,002

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia.

Tabla 14
Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,224	354	0,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis Específica 1

Ho: El liderazgo carismático no influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Ha: El liderazgo carismático influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Tabla 15
Correlaciones de Rho de Spearman entre el liderazgo carismático y la calidad de atención

		Liderazgo carismático	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Liderazgo carismático	Coefficiente de correlación	,776*	
		Sig. (bilateral)	,023	
	Calidad de atención	N	8	
		Coefficiente de correlación	,776*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	8	354

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 15 que con un nivel de significancia $p = 0,023 < 0,05$ y una correlación alta positiva y significativa $r = 0,776$, se determina que el liderazgo carismático influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 2

Ho: El liderazgo transaccional no influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Ha: El liderazgo transaccional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Tabla 16
Correlaciones de Rho de Spearman entre el liderazgo transaccional y la calidad de atención

		Liderazgo transaccional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Liderazgo transaccional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,783**
		N	10
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,783**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	354

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

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 16 que con un nivel de significancia $p = 0,007 < 0,05$ y una correlación negativa alta y muy significativa $r = -0,783$, se determina que el liderazgo transaccional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 3

Ho: El liderazgo transformacional no influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Ha: El liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Tabla 17
Correlaciones de Rho de Spearman entre el liderazgo transformacional y la calidad de atención

		Liderazgo transformacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Liderazgo transformacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,604*
		N	12
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,604*
		Sig. (bilateral)	,038
		N	12

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 17 que con un nivel de significancia $p = 0,038 < 0,05$ y una correlación positiva moderada y significativa $r = 0,604$, se determina que el liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Hipótesis General

Ho: Los estilos de liderazgo no influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Ha: Los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

Tabla 18
Correlaciones de Rho de Spearman entre estilo de liderazgo y la calidad de atención

		Estilos de liderazgo	Calidad de atención
Rho de Spearman	Estilos de liderazgo		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,471**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	30	30
	Calidad de atención		
	Coeficiente de correlación	-,471**	1,000
Sig. (bilateral)	,009	.	
N	30	354	

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

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 18 que con un nivel de significancia $p = 0,009 < 0,05$ y una correlación moderada negativa y muy significativa $r = -0,471$, se determina que los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

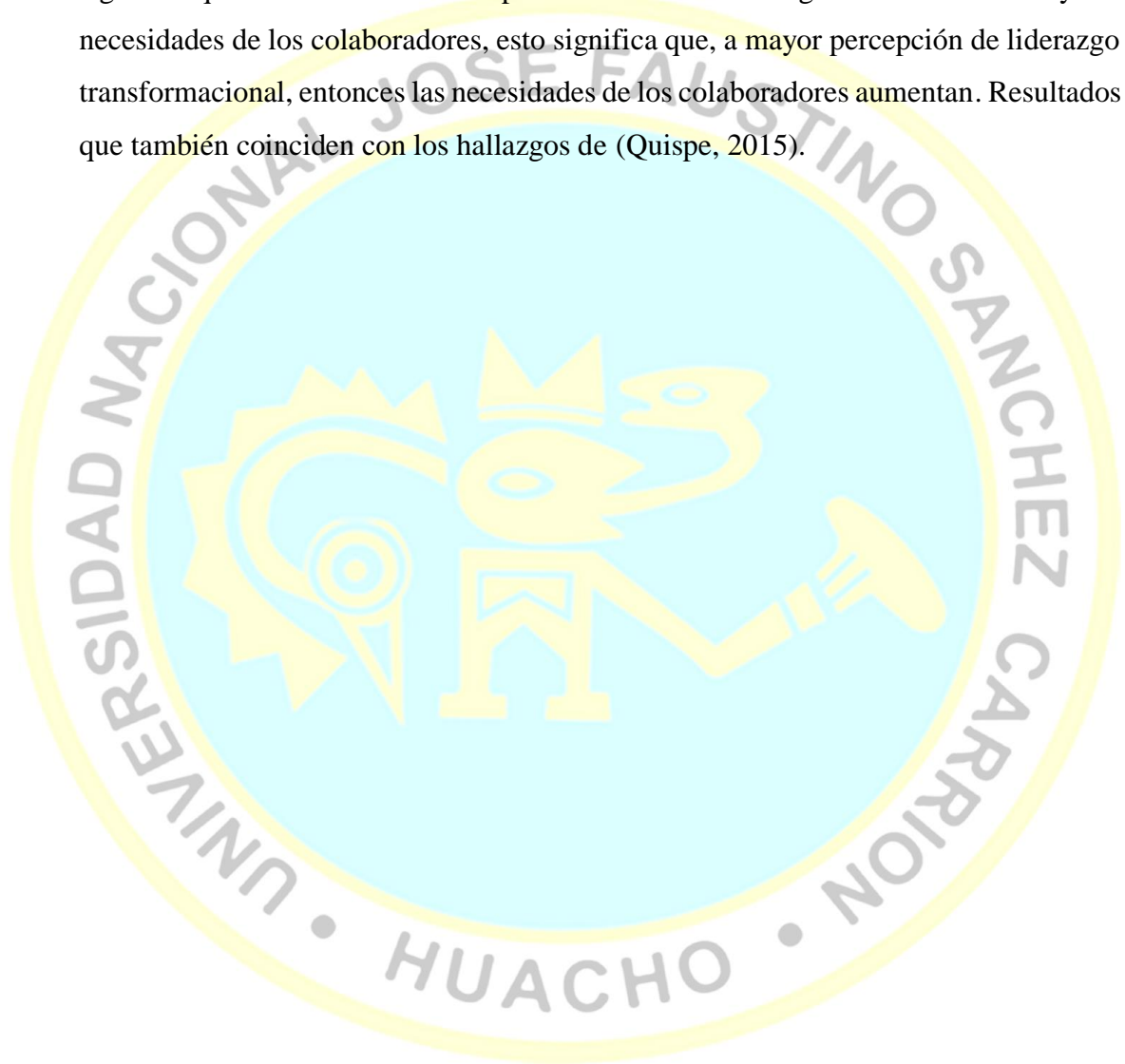
En la presente tesis se comprobaron mediante los resultados que existe un nivel de significancia $p= 0,009$ entre los estilos de liderazgo y la calidad de atención y una correlación negativa moderada muy significativa $r = -0,471$; estos resultados muestran que si el personal no manejaba un adecuado estilo de liderazgo afectará de manera negativa en la calidad de atención al usuario. Dichos resultados de algún modo coinciden con las conclusiones de (Velásquez, 2017) en cierto estilo de liderazgo. Teóricamente se fundamenta por (Chiavenato, 2015) donde concreta los estilos de liderazgo a la destreza individual la cual posee un individuo para conseguir en los demás una influencia y encaminarlos a los objetivos.

Por otra parte, con esta investigación se comprobaron que la dimensión del estilo de liderazgo carismático influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017, con un nivel de significancia $p = 0,023 < 0,05$ y una correlación alta positiva y significativa $r = 0,776$; estos resultados coinciden con (Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016) quienes señalan que los trabajadores transmiten confianza, entusiasmo al momento de interactuar con el paciente.

De igual modo en la investigación se comprobaron que la dimensión del estilo de liderazgo transaccional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017, con un nivel de significancia $p = 0,007 < 0,05$ y una correlación negativa alta y muy significativa $r = -0,783$; al respecto (Chiavenato, 2015) expone que el liderazgo transaccional es solo la relación de recíproca entre líderes y seguidores. De esta manera se puede decir, que mientras los trabajadores promuevan un ambiente ameno, que se limita la conversación al

momento de interactuar con las personas, tendrá efectos positivos en la calidad de atención.

De igual modo en la investigación se comprobaron que la dimensión del estilo de liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017, con un nivel de significancia $p = 0,038 < 0,05$ y una correlación moderada positiva y significativa $r = 0,604$; la cual significa que existe una relación positiva entre el liderazgo transformacional y las necesidades de los colaboradores, esto significa que, a mayor percepción de liderazgo transformacional, entonces las necesidades de los colaboradores aumentan. Resultados que también coinciden con los hallazgos de (Quispe, 2015).



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con un nivel de significancia $p = 0,023 < 0,05$ y una correlación alta positiva y significativa $r = 0,776$, se determina que el liderazgo carismático influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017. Por lo tanto, mientras los jefes continúen demostrando falta de interés para integrarse con sus subordinados con la finalidad de conocer a la persona y comprender cuáles son sus motivaciones que harán que trabaje de manera más eficiente, van a afectar en la calidad de atención a los usuarios.

Con un nivel de significancia $p = 0,007 < 0,05$ y una correlación negativa alta y muy significativa $r = -0,783$, se determina que el liderazgo transaccional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017. Pero por el resultado negativo indica que la correlación es inversa. Por lo tanto, mientras los jefes continúen enfocándose demasiado a los logros de la institución y muy poco en la necesidad inherente del trabajador a aprender y desarrollar su talento y comprender cuáles son sus motivaciones que harán que trabaje, afectará en la calidad de atención a los usuarios.

Con un nivel de significancia $p = 0,038 < 0,05$ y una correlación positiva moderada y significativa $r = 0,604$, se determina que el liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017. Por lo tanto, mientras los jefes sigan demostrando poco interés en su personal sin impulsarlos individualmente a cada uno de su equipo de trabajo, afectará en la calidad de atención a los usuarios.

Con lo expuesto anteriormente se llega a la conclusión que:

Con un nivel de significancia $p = 0,009 < 0,05$ y una correlación negativa moderada y muy significativa $r = -0,471$, se determina que los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de ESSALUD Huacho, 2017; viéndose afectado por la incidencia de la dimensión “liderazgo Transaccional”.

6.2 Recomendaciones

Implementar estrategias que conlleven a enriquecer las habilidades de liderazgo de los jefes como es la mejora de habilidades comunicativas para dar a conocer la visión y los trabajadores puedan comprometerse, se debe realizar talleres para mejorar el trabajo en equipo, la empatía y el manejo de sus emociones.

Se debe establecer políticas para recompensar el desempeño de las personas, se debe crear sistemas de monitoreo y control de prevención de problemas como por ejemplo en calidad de la atención, protocolos de atención a los usuarios, procedimientos administrativos de atención de los servicios hospitalarios. Además, se hace necesario generar actividades para reconocer el éxito de los equipos de trabajo.

Implementar actividades para generar y reforzar las actitudes que transmitan confianza de los jefes con sus colaboradores, lograr que los jefes puedan inspirar a sus colaboradores. Asimismo, identificar las actitudes de los jefes que transmitan orgullo, generen respeto e impulsen a sus colaboradores de manera individual, de tal forma que se pueda plasmar como una cultura dentro de la organización hospitalaria.

Desarrollar acciones conducentes a corregir la relación entre la dimensión liderazgo transaccional y calidad de atención.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- El Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México : Cengage Learning.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (4 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (2 ed.). México: Pearson.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Luna, M. (2012). *Marketing Estratégico*. Huacho, Perú: Lunagraf.
- Mártinez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Pérez, H., López, L., Caballero, C., & Pérez, J. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Mc Graw Hill.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. (S. d. Pública, Ed.) Perú.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

7.2 Fuentes electrónicas

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las Organizaciones*. UAB Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf

López, M. (2010). *Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Codensa S.A. ESP*. Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2187/1/658812P856.pdf>

Martínez, Y. (2014). *liderazgo transformacional en la Gestión Educativa de una Institución Educativa Pública en el Distrito de Santiago de Surco*. Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwikjci88r3UAhXICD4KHUCrBVQQFgg0MAM&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F4678%2FMARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_S

Quispe, H. (2015). *Liderazgo transformacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria Red N°3 UGEL N° 01 - San Juan de Miraflores, 2014*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de marzo de 2017, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_988778b498d8dc3fe335592f8c9d6f14

Velásquez, M. (2017). *Percepción de los estilos de liderazgo para el fortalecimiento gerencial de la Institución Educativa José Olaya del distrito de Hualhuas*. Tesis, Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 19 de marzo de 2017, de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/4444>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre los estilos de liderazgo en Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
ESTILOS DE LIDERAZGO					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO CARISMÁTICO					
1. ¿Su jefe expresa con claridad una visión atractiva para que los demás se comprometan en ella?					
2. ¿Su jefe establece altas expectativas con respecto al servicio de debe brindar a los usuarios?					
3. ¿Su jefe modela una conducta consistente?					
4. ¿Su jefe demuestra una emoción personal al trabajar?					
5. ¿Su jefe expresa confianza personal?					
6. ¿Su jefe busca, encuentra y utiliza el éxito para desarrollar con mayor eficiencia sus labores?					
7. ¿Su jefe expresa apoyo personal a sus subordinados?					
8. ¿Su jefe establece empatía con su equipo de trabajo?					
9. ¿Su jefe expresa confianza en las personas?					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO TRANSACCIONAL					
10. ¿Su jefe recompensa el buen desempeño?					
11. ¿Su jefe reconoce el éxito de su equipo de trabajo?					
12. ¿Su jefe pone atención a algunos problemas y tiene sistemas de monitoreo y control que le suministran alertas?					
13. ¿Su jefe tiende a dejar trabajar sin interferir a su equipo de trabajo, pero es activo cuando se presentan dificultades o errores que requieren su atención?					
14. ¿Su jefe es una persona que se preocupa por ayudar constantemente a su equipo de trabajo?					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL					
15. ¿Su jefe transmite orgullo por trabajar a su lado?					
16. ¿Su jefe genera respeto?					
17. ¿Su jefe transmite confianza?					
18. ¿Su jefe transmite inspiración?					
19. ¿Su jefe estimula a su equipo de trabajo a prepararse cada vez más en lo intelectual?					
20. ¿Su jefe ofrece atención personal, trata, asesora e impulsa individualmente a cada uno de su equipo de trabajo?					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la calidad de atención que se brinda a los usuarios por parte de Emergencia de ESSALUD de la ciudad de Huacho. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género	b. Edad
Masculino	Entre 18 años a 24 años
Femenino	Entre 25 años a 31 años
	Entre 32 años a 45 años
	Más de 45 años

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CALIDAD DE ATENCIÓN					
DIMENSIÓN: ENTORNO					
1. ¿Emergencia de ESSALUD cuenta con puertas de acceso amplias para un buen flujo de entrada y salida de los usuarios?					
2. ¿Emergencia de ESSALUD cuenta con aparcamiento?					
3. ¿Las condiciones físicas de las que depende el confort son las adecuadas?					
4. ¿Emergencia de ESSALUD cuenta con una adecuada edificación?					
5. ¿Emergencia de ESSALUD cuenta con el mobiliario adecuado para la comodidad de los usuarios?					

6. ¿Emergencia de ESSALUD cuenta con una adecuada sala de espera para sus usuarios?					
DIMENSIÓN: LA ORGANIZACIÓN					
7. ¿Emergencia de ESSALUD maneja una buena gestión de los reclamos o recomendaciones que realizan los usuarios?					
8. ¿Le entregan la documentación que solicita de manera rápida y eficiente en Emergencia de ESSALUD?					
9. ¿Emergencia de ESSALUD tiene una comunicación adecuada con sus usuarios por diversos canales, sean físico, personal, virtual, etc.?					
10. ¿Los procedimientos que deben seguir los usuarios para ser atendidos por Emergencia de ESSALUD son rápidos y fáciles?					
11. ¿Emergencia de ESSALUD sigue con los protocolos establecidos para atender a los usuarios?					
12. ¿Emergencia de ESSALUD cuenta con un adecuado sistema de información, para un fácil acceso a la información de cada usuario cuando se requiera?					
DIMENSIÓN: LOS EMPLEADOS					
13. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD tratan amablemente a los usuarios?					
14. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD te causaron una buena primera impresión?					
15. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD te inspiran confianza?					
16. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD te inspiran credibilidad?					
17. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD mantienen una imagen adecuada?					
18. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD se comunican de manera adecuada con los usuarios?					
19. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD se comunican de manera clara utilizando un lenguaje comprensible para el usuario?					
20. ¿Los trabajadores de Emergencia de ESSALUD saben comportarse frente a los usuarios bajo cualquier escenario?					

MEDICIÓN DE LA VARIABLE

1. Para la medición de la variable estilos de liderazgo se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías Bueno, Regular y deficiente

Estilo de Liderazgo	Categoría		
	Bueno	Regular	Deficiente
Liderazgo Carismático	Mayor a 28	Entre 28 a 38	Menor que 28
Liderazgo Transaccional	Mayor a 20	Entre 14 a 20	Menor que 14
Liderazgo Transformacional	Mayor a 27	Entre 17 a 27	Menor que 17

2. Para la medición de la variable calidad de atención se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías Bueno, Regular y deficiente

	Categoría		
	Bueno	Regular	Deficiente
Calidad de atención	Mayor a 40	Entre 24 a 40	Menor que 24
Entorno	Mayor a 14	Entre 8 a 14	Menor que 8
Organización	Mayor a 11	Entre 7 a 11	Menor que 7
Empleados	Mayor a 16	Entre 8 a 16	Menor que 8

Mg. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ
ASESOR

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES
PRESIDENTE

Mg. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
SECRETARIO

Mg. JOSÉ GARCÍA PAREDES
VOCAL

