

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**Estilos de liderazgo y calidad de servicio, en los
trabajadores del Hospital Regional de Huacho.**

PRESENTADO POR:

PATRICIA ROSARIO QUIJANO FABIÁN

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

ASESOR:

Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada

HUACHO - 2021

**Estilos de liderazgo y calidad de servicio, en los trabajadores del Hospital
Regional de Huacho.**

PATRICIA ROSARIO QUIJANO FABIÁN

TESIS

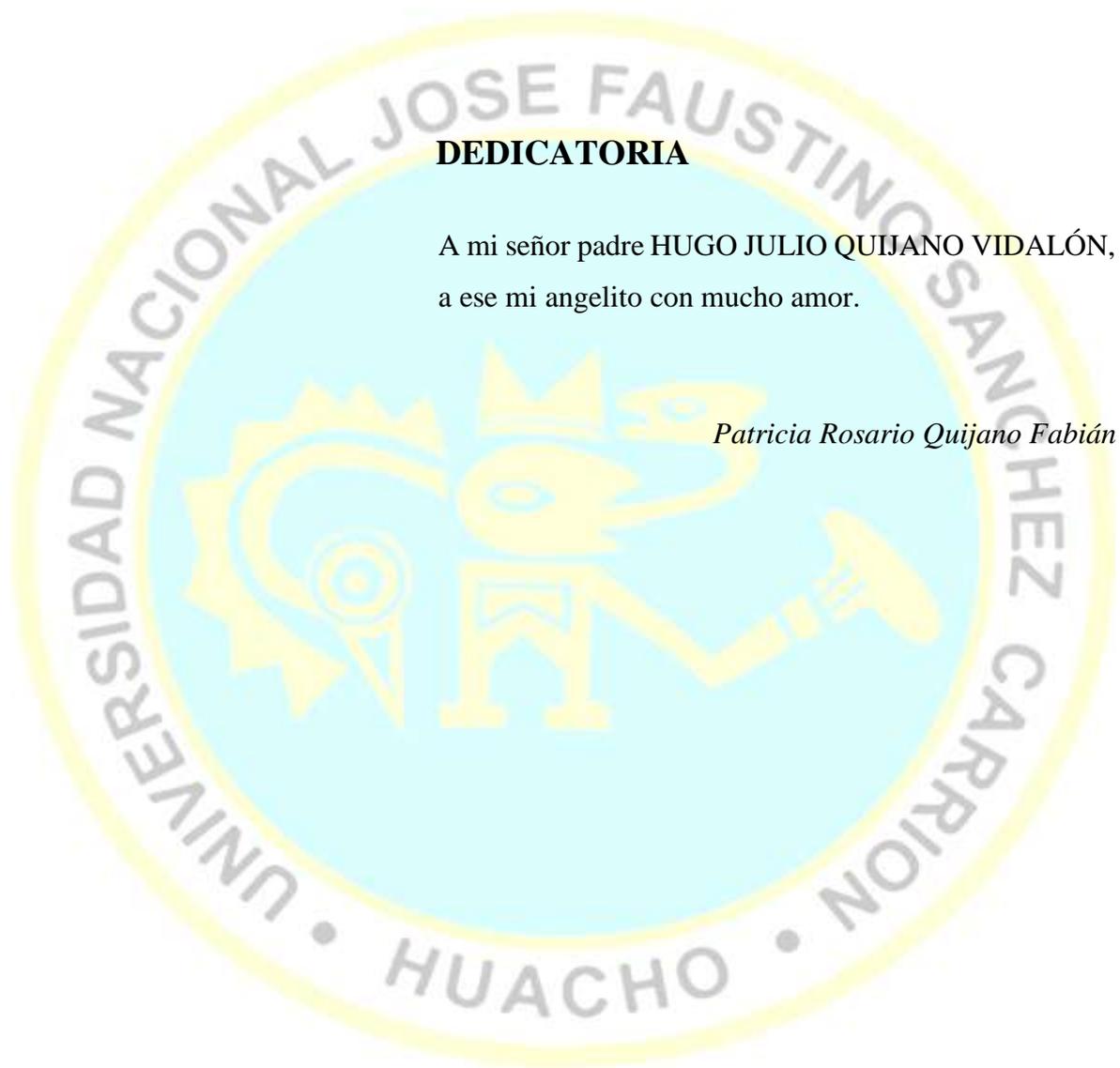
ASESOR: Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada

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

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

HUACHO

2021



DEDICATORIA

A mi señor padre HUGO JULIO QUIJANO VIDALÓN,
a ese mi angelito con mucho amor.

Patricia Rosario Quijano Fabián

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos mis maestros de la Escuela de Posgrado en especial a la directora Soledad Yañez Bustamante, por su dedicación y enseñanza, a mi madre Rufina a mis hijos por ser ellos el motivo de seguir adelante.



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	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	3
1.6 Viabilidad del estudio	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO	4
2.1 Antecedentes de la investigación	4
2.1.1 Investigaciones internacionales	4
2.1.2 Investigaciones nacionales	5
2.2 Bases teóricas	6
2.3 Bases filosóficas	14
2.4 Definición de términos básicos	15
2.5 Hipótesis de investigación	15
2.5.1 Hipótesis general	15
2.5.2 Hipótesis específicas	16
2.6 Operacionalización de las variables	16
CAPÍTULO III	18
METODOLOGÍA	18
3.1 Diseño metodológico	18
3.2 Población y muestra	18
3.2.1 Población	18

3.2.2	Muestra	18
3.3	Técnicas de recolección de datos	19
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	20
CAPÍTULO IV		21
RESULTADOS		21
4.1	Análisis de resultados	21
4.2	Contrastación de hipótesis	27
CAPÍTULO V		31
DISCUSIÓN		31
5.1	Discusión de resultados	31
CAPÍTULO VI		32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		32
6.1	Conclusiones	32
6.2	Recomendaciones	33
REFERENCIAS		34
7.1	Fuentes documentales	34
7.2	Fuentes bibliográficas	34



RESUMEN

El objetivo a investigar fue encontrar el tipo de relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho. Referente al **método y materiales**; se usó un método deductivo-inductivo, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental-correlacional; para ello, se aplicó dos cuestionarios uno para estilo de liderazgo y otro para calidad de servicio a una muestra de 267 usuarios, quienes midieron bajo su percepción, ambas variables en los trabajadores. En los principales resultados se tiene que 73.8% de trabajadores tienen un estilo de liderazgo promedio; para el 51.3% la calidad de servicio es buena. **En conclusión**, el estilo de liderazgo y la calidad de servicio están correlacionados de manera significativa; sin embargo, la correlación fue baja, teniendo una relación positiva y directa.

En nuestro país, estas quejas se ven a diario a través de las redes de comunicación, la falta de atención, la rapidez de ella, la demora en conseguir una cita de especialidad, entre otros factores hacen que el malestar de los usuarios se incremente mucho más. La ciudad de Huacho tiene 4 establecimientos entre los más transcurridos, uno de ellos es el Hospital Regional de Huacho, donde se presenta mucha incomodidad de los usuarios y sus quejas van desde lograr obtener una cita, hasta la demora en atención, largas colas en la madrugada hacen suponer que existe una deficiencia administrativa en el sistema de admisión; también es cierto que hace años que este nosocomio no se da abasto para cubrir la necesidad de toda la provincia de Huaura. Tal es así, que los usuarios cuestionan la falta de calidad de servicio y de atención por parte de quienes dirigen y de los trabajadores en general, manifestando que tal vez la falta de liderazgo en ellos incremente los niveles negativos de calidad de servicio. Es por ello que me planteo este problema de investigación.

Palabras clave: Estilo de liderazgo, Calidad de servicio, Correlación

ABSTRACT

The objective to investigate was to find the type of relationship between leadership styles and quality of service in the workers of the Regional Hospital of Huacho. Regarding the method and materials; a deductive-inductive method was used, the research was developed under a quantitative approach, with a non-experimental-correlational design; To do this, two questionnaires were applied, one for leadership style and the other for quality of service to a sample of 267 users, who measured both variables in the workers according to their perception. In the main results, 73.8% of workers have an average leadership style; for 51.3% the quality of service is good. In conclusion, leadership style and service quality are significantly correlated; however, the correlation was low, having a positive and direct relationship.

In our country, these complaints are seen daily through communication networks, the lack of attention, the speed of it, the delay in getting a specialty appointment, among other factors, make the discomfort of users increase a lot. more. The city of Huacho has 4 establishments among the most elapsed, one of them is the Regional Hospital of Huacho, where there is a lot of discomfort from users and their complaints range from being able to get an appointment, to delays in care, long queues in the early in the morning they suggest that there is an administrative deficiency in the admission system; It is also true that for years this hospital has not been able to cover the needs of the entire province of Huaura. So much so, that users question the lack of quality of service and attention by those who manage and workers in general, stating that perhaps the lack of leadership in them increases the negative levels of quality of service. That is why I pose this research problem.

Keywords: Leadership Styles and Quality of Service, Correlation

INTRODUCCIÓN

En estos momentos difíciles que pasa la humanidad, con la pandemia Covid19, se ha restringido muchos servicios en todos los países y en el Perú donde a estas alturas existe un repunte de contagios; se hace importante la respuesta de los lugares donde se brinda el servicio de salud, sobre todo en el sector público, cuya falta de inversión y presupuesto para su implementación, contribuye en su limitación para la atención médica. Es por ello, que ésta investigación busca medir, bajo la percepción de los usuarios externos, la relación entre el estilo de liderazgo y la calidad de servicio que brinda el personal de salud en el Hospital Regional de Huacho.

Por este motivo, se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 267 usuarios externos, atendidos en alguna de las áreas de servicio de salud que brinda el Hospital Regional de Huacho. Para ello se ha organizado la investigación en seis capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema

Capítulo II: Marco Teórico

Capítulo III: Metodología

Capítulo IV: Resultados

Capítulo V: Discusión

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

En el desarrollo de la investigación, encontrará los fundamentos teóricos, luego la metodología de la investigación, pasando a los resultados descriptivos e inferenciales y finalmente las conclusiones y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el mundo se observa que en la mayoría de los hospitales donde se brinda servicio a las personas con dolencias leves y graves, no siempre se cumplen los protocolos de atención, esto sumado a que la falta de acción oportuna del personal que labora, da como resultado la gravedad o la muerte del paciente; por lo que la percepción de los usuarios llega a ser negativa frente a la gestión que administra estos establecimientos de salud.

En nuestro país, estas quejas se ven a diario a través de las redes de comunicación, la falta de atención, la rapidez de ella, la demora en conseguir una cita de especialidad, entre otros factores hacen que el malestar de los usuarios se incremente mucho más. La ciudad de Huacho tiene 4 establecimientos entre los más transcurridos, uno de ellos es el Hospital Regional de Huacho, donde se presenta mucha incomodidad de los usuarios y sus quejas van desde lograr obtener una cita, hasta la demora en atención, largas colas en la madrugada hacen suponer que existe una deficiencia administrativa en el sistema de admisión; también es cierto que hace años que este nosocomio no se da abasto para cubrir la necesidad de toda la provincia de Huaura. Tal es así, que los usuarios cuestionan la falta de calidad de servicio y de atención por parte de quienes dirigen y de los trabajadores en general, manifestando que tal vez la falta de liderazgo en ellos incremente los niveles negativos de calidad de servicio. Es por ello que me planteo este problema de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores?
- ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores?
- ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores.
- Determinar la relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores.
- Determinar la relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación se realiza porque no existe información actual sobre el estilo de liderazgo de los trabajadores del Hospital Regional de Huacho y los niveles de calidad con que sirven a los usuarios internos y externos, esta misma necesidad de conocer si los estilos de liderazgo tienen una relación positiva en la calidad de servicio; es decir mientras los trabajadores tengan un nivel de liderazgo alto, su calidad de servicio y atención van a alcanzar los niveles esperados; y demás servirá a las autoridades del Hospital y directivos de Salud de la Región, para tomar las medidas correctivas si las hubiera, en capacitación y manejo de grupo en el personal con técnicas actuales, a fin de mejorar la satisfacción y comodidad de los usuarios que son atendidos en este Hospital.

1.5 Delimitaciones del estudio

- La delimitación temporal, referida la investigación desde abril 2020 marzo del 2021.
- La delimitación geográfica, se desarrollará en los alrededores del Hospital Regional de Huacho, ubicado en el distrito de Huacho, provincia de Lima.
- La delimitación semántica se enmarca dentro de la calidad de servicio y los estilos de liderazgo de los trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

1.6 Viabilidad del estudio

Dado que se cuenta con acceso a los usuarios, alrededor del Hospital Regional y no teniendo restricción alguna, para la recolección de datos, se tiene la viabilidad del estudio para ser aplicado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Según Sánchez, Brea, De la Cruz y Matos (2017), en su investigación titulada: “Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos”, desarrollada en Cuba, tuvo como objetivo evaluar el liderazgo en los jefes y funcionarios y el nivel de motivación en los trabajadores que realizan trabajos de asistencia técnica; concluyendo que los jefes y funcionarios no presentan buenos criterios de liderazgo en la institución; en tanto que los asistentes a quienes se les tomo la encuesta, presentan una motivación asistencial buena, para realizar las labores encomendadas.

Según Rejano (2016), en su tesis: El liderazgo enfermero en Hospitales de Andalucía desde una perspectiva de género, Granada – España; tuvo como propósito analizar los estilos de liderazgo que tienen los trabajadores de enfermería frente a sus pacientes, esto para poder visualizar y evaluar o entender su nivel de desempeño en las labores que se les encarga; para ello se tomó una muestra de 18 Hospitales de Andalucía; concluyendo que los enfermeros que ingresan recién al mundo laboral; es decir, los mas jóvenes con menos de 5 años trabajando en el rubro, presentan un estilo de liderazgo pasivo-evitador y los que tienen mas

de 5 años un estilo transeccional y los mayores o mas antiguos, presentaron un estilo de liderazgo mas transformacional.

Según Quezada, Illesca y Cabezas (2014), en su investigación titulada: “Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un Hospital del sur de Chile”, desarrollada en Concepción-Chile; tuvo como objetivo conocer el punto de vista bajo la percepción del mismo enfermero, para ello se tomó una muestra de éste tipo de profesionales en campo de acción, y se llegó a concluir que los trabajadores de enfermería , perciben o creen que los estilos de liderazgo o el liderazgo de los enfermeros o de cualquier trabajador son un conjunto de características que posee cada persona; sin embargo, existe un conocimiento escaso o inexacto de lo que es reconocer el liderazgo en una persona y además que el estudio arrojó que no piensan que el liderazgo tiene un factor influyente en el trabajo, mas bien lo relacionan con las condiciones de calidad de atención al usuario.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Según Oré (2017), en su investigación titulada: “Gestión y desempeño en un Hospital de Es Salud, Cañete, Lima, 2017”, realizada en la ciudad de Lima-Perú; tuvo como objetivo determinar los niveles de gestión en los trabajadores de salud, basados en el liderazgo y en la planificación estratégica; se entrevistó a personal asistencial y a jefes de áreas responsables; concluyendo que el nivel de liderazgo es regular, a pesar que el Hospital tiene como prioridad la calidad de atención al paciente, se siente que aún falta mejorar esos niveles de estilo de liderazgo que permitan elevar el desempeño de una mejor calidad de atención a los usuarios de manera general.

Según Ramirez (2016), en su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas,

2016”, realizada en Yurimaguas – Perú; tuvo como finalidad de evaluar la calidad de atención por parte del trabajador de la farmacia y el nivel de satisfacción percibido en los usuarios directos que reciben el servicio de atención de la mencionada farmacia, donde se diseñó la investigación de nivel descriptiva-correlacional, para medir el tipo de relación entre estas dos variables. Llegando a concluir que existe una correlación baja pero significativa de 0.27 entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención en los usuarios; además, de una relación positiva o directa, lo que indica, que a mayor calidad en la atención en la farmacia el usuario aumenta su nivel de satisfacción.

Según Quispe (2015), en su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”, realizada en Andahuaylas – Perú; tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio brindada; para lo cual se tomó una muestra representativa aleatoria y se concluyó que el nivel de correlación terminó siendo moderado, pero significativo, mediante la prueba R de Spearman; en tanto que el nivel de correlación fue de 0.555; así mismo, el tipo de relación fue directo y positivo entre las variables; lo que quiere decir que, a mejor calidad de servicio se mejora la satisfacción e el usuario del servicio de traumatología del referido Hospital.

2.2 Bases teóricas

Diferentes conceptos existen sobre calidad, desde la edad media esto se ha ido mejorando; tal es así, según Tarí (2000), manifiesta sobre calidad que ya en esa era:

En este caso el artesano que se dedicaba a esta actividad mayormente manual, tenía gran comunicación de manera directa con los usuarios o clientes; ya que, el ritmo de trabajo era mas personal dentro de una comunidad local o pueblos cercanos. (p. 14)

En este sentido siempre hubo una necesidad de conocer los gustos de los clientes o de los usuarios, para poder lograr la satisfacción en la demanda de algún producto o servicio, antes se sabía las preferencias de manera directa, a diferencia de los últimos años, donde esas sugerencias se recolectan a través de métodos mas sofisticados y tecnológicos.

Es por ello que ya en la revolución industrial, se incluyen maquinarias en la elaboración de productos; según Tarí (2000):

Mientras que algunos artesanos continuaban trabajando en sus costumbres conocidas hasta ese entonces, habían otros artesanos que se perfilaban a los nuevos cambios y entre los siglos XVIII y XIX ya se introdujo nueva tecnología que modifico algunas cosas tales como el diseño personal en los clientes,; es decir, el cliente veía algo, lo adaptaba a sus gustos personales y pedía al artesano que lo fabricara de acuerdo a los criterios preestablecidos. (p. 15)

El ingreso de la maquinaria física a la producción, involucro que se incremente las cantidades de producción y con ello la demanda también iba creciendo; por lo que, era importante conocer aún mas el gusto o preferencia de los usuarios de un servicio como los clientes.

Durante la segunda guerra mundial, donde el mundo occidental no se preocupaba por la calidad porque existía una demanda en los productos, que les permitía la salida rápida de todo lo que se fabricaba; sin embargo según Tarí (2000):

Los limites se daban en la calidad de control, ya que solo se inspeccionaba y no se iba mas ya en la mejora de la producción, luego lo dicho por el Dr. Juran, amplio un poco mas estos conceptos, involucrando a Japón a poner atención a estos cambios, mas no sucedió lo mismo en Estados Unidos; por lo que, la calidad empezó a mejorar en los productos provenientes del País oriental . (p. 18)

Japón como siempre se ha adelantado a las necesidades reales del mundo en el futuro y encuadro y encuadro muy bien su preocupación por la calidad, de tal forma que los clientes estén contentos; esto no solo es una necesidad de un cliente para la adquisición de algún producto, sino también en la calidad que se ofrece en la prestación de un servicio, donde los usuarios cada vez son mas exigentes.

Actualmente la calidad simple como se entendía antes se ha convertido en un concepto mas amplio llamado calidad total; según Tarí (2000) la define como que:

La calidad de servicio empezó a verse desde el punto de vista global o general en toda la empresa, ya no solo como una acto de inspección de forma vertical; sino como un acto de involucrar a todo el personal tanto directivo como empleados; esta forma de crecer a la empresa se basa entonces en el entendimiento que todos deben apoyar el proceso de mejorar la calidad de seevicio. (p. 22)

Cuando se habla de calidad total, no solo se refiere a las condiciones del producto o del servicio que se ofrece, sino a las características de organización de la empresa u organización; esto se ve reflejado, en el personal (liderazgo, satisfacción laboral) y en las condiciones en que se desenvuelve toda la empresa, lo que llevaría a mejorar la calidad del producto o servicio.

Excelencia en el servicio

En la filosofía sobre la excelencia en el servicio ofrecido, va mas allá del producto mismo, según Tigani (2006):

El camino a la excelencia en una empresa, es que debe entenderse que mas aya del producto que se vende, es necesario emprender un concepto de valor, cual es el valor agregao que se ofrece; por ejemplo en una venta de amburguesa, a pesar que el cliente se lo puede preparar en su casa comprando lo necesario y tal vez, a un precio bastante menor; sin embrgo,

el cliente puede preferir comprar en algunos centros como Mc'Donalds, por el servicio de atención, la amabilidad, un si para tu pedido, la infraestructura, los materiales, colores y sabores, es decir, el cliente encuentra el gusto para poder decidir comprar ahí y no en otro lado o no preparárselo el mismo. (p. 9)

Este tipo de filosofía se ha implantado cada vez mas en los negocios donde se ofrece algún producto o también un servicio, el cliente o usuario se identifica mayormente con la forma como te atienden y como sirven el producto; es decir, todo lo que rodea al momento en que te otorgan el producto; y si se trata de un servicio como es un establecimiento de salud, las calidad de atención, rapidez, y que el médico acierte con el tratamiento, hace que la excelencia en la calidad del servicio esté presente en los usuarios.

Al hablar de excelencia en la calidad de producto o servicio es también pensar en sorprender a un cliente para lograr su atención; así pues dice Tigani (2006):

Otro punto de vista sobre la excelencia, es cuando las empresas entienden que los gustos y el valor agregado que se le da al producto es una sinergia, ignorar los gustos, preferencias del consumidor, es una arrogancia que afecta e éxito, por tanto, se debe priorizar estos gustos canalizando y perfeccionando los valores agregados, en el producto o servicio que se ofrece, esto mejora la excelencia en una empresa. (p. 13)

Para cada persona el producto tiene un valor distinto, ya sea porque le recuerda a un familiar o algo de su pasado; en el caso de los servicios como los de un establecimiento de salud, el valor que le puede otorgar el usuario es, que en ese nosocomio se atendió un conocido que le pudo recomendar, un personal médico que tiene buena reputación y trabaja ahí; son distintas las razones por las que los usuarios deciden o no atenderse en un centro de salud.

En toda organización existe la parte administrativa, que es la encargada de planificar y ejecutar las líneas establecidas para que pueda funcionar en óptimas condiciones la entidad, en este caso tratándose de un establecimiento de salud, el Hospital cuenta con un personal directivo, un personal médico y un personal administrativo que hacen una sinergia en sus actividades con el fin de atender a los pacientes con los estándares de calidad que se merecen.

Comité de calidad; según Tarí (2000) manifiesta que:

Se refiere al grupo que lidera una organización y estará conformada por el grupo de jefes, gerentes, funcionarios o los mismos dueños quienes toman la iniciativa y las decisiones finales sobre los estilos de producto o servicio que ofrece su organización. (p. 62)

En el Hospital Regional de Huacho, existe un director General, un subdirector y los jefes de áreas de las oficinas con las que cuenta el mencionado establecimiento de salud.

Según Tarí (2000), sobre la dirección de calidad, sostiene que:

Cada departamento que exista dentro de la organización tiene que tener un equipo que este bajo el mando del jefe como empleos o subordinados y juntos establecer los criterios del departamento que defina la dirección que tomará la empresa. (p. 63)

La mayoría de entidades se están convenciendo cada día mas sobre la importancia que tiene medir la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, esto obliga a los administradores establecer mecanismos de medición y formar un comité o responsable de esta área, de este modo también se evalúa al personal médico como administrativo que son el primer contacto que tiene el usuario al acercarse a cualquier establecimiento de salud.

Dimensiones en el sistema de calidad, según Tarí (2000), manifiesta que:

Las diferentes etapas que podrían estandarizarse dentro de la organización, serían el compromiso de involucrarse por parte de los directivos, concientizar a los trabajadores en un mismo plan, descubrir y plantear un plan de estructura que siga la organización enfocado en distinguir su propio valor que ofrece. (p. 71)

El objetivo de todo centro de atención cualquiera que éste sea, es la satisfacción del usuario; sin embargo, en los establecimientos u organismos del estado esto a veces deja de cumplirse; dado que las metas muchas veces se reducen a cumplir un horario establecido de trabajo, la falta de solidaridad en el apoyo a las demás áreas donde pudiera haber algún problema, hacen que día a día el usuario perciba cierta incomodidad en el servicio recibido, y sobre todo cuando se trata de evaluar su calidad. Tal es así, que se debe marcar las pautas principalmente en:

Respuesta inmediata a las inquietudes de los usuarios.

Atención eficiente, respetando la inclusión de todos.

Comunicación entre el personal y con los usuarios.

Accesibilidad a todas las áreas que requiera el usuario.

Amabilidad de atención a los usuarios y entre trabajadores.

Credibilidad de la información, esto se gana con el tiempo y la experiencia.

Comprensión a los usuarios, sobre todo si se trata de su edad, bajo nivel académico o nivel socioeconómico.

Liderazgo

Según Bonifaz (2012), define al liderazgo como: "el liderazgo es la capacidad de una persona en influir en otra, para el logro de sus metas u objetivos tanto personales o grupales, que tengan que ver con el trabajo" (p. 10). En este sentido, dentro del marco de condiciones que debe contar un trabajador en general de cualquier institución es precisamente actuar con liderazgo en las actividades propias que le toca desarrollar y a esto no queda exceptuado los establecimientos de salud, donde se necesita que el personal médico y administrativo logren sus objetivos laborales y ayuden a los demás a lograrlos, no solo porque es mas o menos amigo sino porque el logro de cada uno, suma el logro de la institución.

La personalidad y el liderazgo

Sobre liderazgo se ha dicho mucho; sin embargo, existen teorías que comparan y relacionan al liderazgo con los rasgos de personalidad que cuenta algún sujeto. Según Ayuso y Herrera (2015); comentan al respecto que:

En los años 30 y a mediados del siglo XX, los patrones de percepción de liderazgo de un trabajador cambiaron en función de su progreso, se empezó a analizar los rasgos y características personales del trabajador con el fin de mejorar los sistemas de producción, beneficiando a la organización en su conjunto (p. 1)

En este contexto, tenemos un punto de partida en los individuos que genera una explicación del tipo de liderazgo que ejerce, y parte de los rasgos de personalidad y el patrón de comportamiento que definen claramente a un líder. Es muy importante identificar algunas características que pueden incrementar las condiciones de un líder, estas se encuentran enfocadas en el ambiente donde se rodea el individuo y las principales razones que permitan la motivación de ejercer un liderazgo en su vida personal y esto se vea reflejado también en su vida profesional.

Esencia del liderazgo

En diferentes ocasiones se confunde las características o actitudes de un líder, a veces por temor, respeto o jerarquía temporal, se identifica de mala manera a un individuo; como pueden ser los jefes, o dueños de una empresa, a quienes se le sigue mas por un tema laboral o miedo a ser despedidos sino siguen su lineamiento, según Bonifaz (2012), sugiere que:

El liderazgo visto desde el punto de vista contractual o confrontal o a veces, es usado como abuso o exceso por parte de la autoridad imponiendo tareas, conlleva a una mala práctica en el cumplimiento de sus labores. Se debe priorizar el uso de medidas como

aprovechar la capacidad y características de cada trabajador para orientarlo al mejor cumplimiento de las metas laborales que en conjunto pueda al final elevar los niveles de producción que toda empresa necesita realizar. (p. 11)

En una institución si es estatal, por lo general se designan por confianza los cargos mas altos, en nuestro medio los directores de los hospitales ligados al Ministerio de Salud, son designados por temas políticos sin ningún tipo de evaluación; esto hace que se observe con frecuencia algunas diferencias entre el personal médico y administrativo, resaltando mayormente en el personal permanente. La forma vertical en que se dirigen los hospitales regionales carece de estrategias locales y está mas enfocado a un tema de autoridad y de poder. Sin embargo, siempre hay espacios donde pueda desarrollarse el líder, mostrando sus capacidades, motivando a los demás en el cumplimiento de los objetivos laborales.

Estilos de liderazgo

La característica de un líder se basa en sus acciones dentro de la Institución o establecimiento de salud, y estas están referidas a la fuerza que imponen, a la participación de su personal en sus decisiones y a darle absoluta libertad y dejar fluir el liderazgo en todos los trabajadores. Según Bonifaz (2012), los clasifica en:

- a) Se tiene al líder autoritario, que es el que da ordenes y espera que se cumplan, son de alguna manera inflexibles a cambios y sugerencias. B) el líder democrático, es el que busca la participación de los trabajadores involucrándolos en las metas de la organización promovida por los jefes, y c) líder liberal, cuyas características de los jefes esta marcada en la libertad que les otorga a los subordinados y empleados en la aplicación de su propia creatividad y toma de decisiones que

permitan mejorar la producción en la organización, buscan líderes nuevos que formen y aporten más a la organización en su conjunto. (p. 13)

Este autor, clasifica de manera clara y coherente a los trabajadores que tienen algún cargo directivo frente a las acciones que toma frente a los subordinados, en el primer caso lo clasifica como líder autocrático, es el típico jefe, el que da órdenes y espera el cumplimiento estricto de sus directivas. La segunda clasificación se refiere al líder democrático, dicho de un líder que escucha y toma decisiones en base a las opiniones de los trabajadores o expertos, y la última clasificación, se refiere al líder liberal, que está más expuesto a la actitud independiente de los trabajadores que por motivación propia puede llegar a cumplir y ayudar a cumplir las metas laborales

2.3 Bases filosóficas

La Axiología

Basada en los valores que promueven y practican los seres humanos en la sociedad, y también en el centro laboral como es un hospital donde se atienden diferentes pacientes de regular a bajos recursos económicos. Esta práctica de valores es importante, para que los pacientes perciban una buena atención. Para Monsalve (2011) la axiología o filosofía de los valores es:

El término de axiología utilizado por primera vez por Paul Laupie en el año de 1902, referido no solo a analizar los valores positivos en los individuos sino los valores negativos, que permita evaluar sus propias condiciones que mejoren el beneficio de una organización.

(p. 1)

Puede distinguirse dos aspectos trascendentales de clasificación como es la ética, que se refiere a los valores morales y la estética, como son los valores de la belleza. La percepción

por lo general de alguien que busca ser atendido en un hospital estatal en el Perú, es algo deficiente en cuanto al servicio recibido; sin embargo, muchas veces por la práctica de valores en algún personal administrativo y médico, hace que ésta percepción se incremente llevándolo a quedar al menos satisfechos de manera regular con la atención prestada en este tipo de establecimiento de salud.

2.4 Definición de términos básicos

Servicio: se refiere a cualquier actividad o trabajo que involucra la atención y posterior satisfacción de un cliente o usuario, la pronta mejora en la forma de atención a estos clientes, conlleva a mejorar los niveles de satisfacción del usuario, mejorando la calidad de atención frente a la percepción de los clientes. (Tigani, 2006, p. 26)

Calidad: es la forma en que se mide la percepción en los clientes sobre el servicio brindado, la calidad es vista desde diferentes aspectos, que en su conjunto deben ser analizados y destacados por parte de la organización en busca de la mejora en la percepción positiva que termine teniendo los clientes, sobre el servicio prestado. (Tigani, 2006, p. 25)

Liderazgo: referido a la capacidad o características que tiene un individuo sobre otro, que termina siendo influyente en la realización de alguna tarea o actividad encargada. (Bonifaz, 2012, p. 118)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La relación entre el estilo de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, es directa y significativa.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores, es directa y significativa.
- La relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores, es directa y significativa.
- La relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores, es directa y significativa.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Ítems	Medida
Var. 1.: Calidad de Servicio	Infraestructura	- Oficinas y consultorios - Equipamiento - Mobiliario - Acceso - Luz - Seguridad - Servicios higiénicos - Ventilación	Buena Aceptable Pésima	1,2,3,4, 5,6,7,8	Ordinal
	Gestión administrativa	- Respuesta - Atención - Comunicación - Accesibilidad - Amabilidad - Credibilidad - Comprensión	Buena Aceptable Pésima	9,10,11, 12,13,14,15	Ordinal
Var. 2.: Estilos de liderazgo	Autoritario	- Orden. - Cumplimiento. - Inflexible. - Actitud positiva. - Imposición de castigo.	Alto Promedio Bajo	1,2,3,4, 5	Ordinal

	Democrático	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta opinión interna. - Participación de los demás. - Toma iniciativa. 	<p style="text-align: center;">Alto</p> <p style="text-align: center;">Promedio</p> <p style="text-align: center;">Bajo</p>	6,7,8	Ordinal
	Liberal	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de poder. - Independencia de los demás. - Facilita información. 	<p style="text-align: center;">Alto</p> <p style="text-align: center;">Promedio</p> <p style="text-align: center;">Bajo</p>	9,10,11	Ordinal



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación fue bajo un diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, bajo un enfoque cuantitativo en el análisis y recolección de datos para ser contrastados.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por los pacientes que se atendieron en el mes de abril del 2020, en el Hospital Regional de Huacho, la misma que es desconocida, ya que fue prospectiva y no se conoce con precisión el número de pacientes.

3.2.2 Muestra

Se calculó el tamaño de muestra mediante un diseño probabilístico, contando con 95% de confianza, una proporción de éxito del 50%, así como un error de muestreo del +/- 6%. Cuyo resultado fue:

$$n = (Z^2PQ) / E^2$$

$$n = (1.96^2 * 0.5 * 0.5) / (0.06^2)$$

$$n = 267$$

La muestra se seleccionó de manera proporcional de acuerdo al número de pacientes atendidos en los diferentes programas, usando el método sistemático para la recolección de datos

3.3 Técnicas de recolección de datos

Instrumento

Se construyó dos cuestionarios.

Cuestionario sobre estilos de liderazgo; compuesta por 3 dimensiones: Autoritario (indicadores: Orden, cumplimiento, Inflexible, Actitud positiva e Imposición de castigo); Democrático (indicadores: Consulta opinión interna, Participación de los demás y Toma de iniciativa) y Liberal (indicadores: Uso de poder, Independencia de los demás y Facilita información).

Cuestionario sobre calidad de servicio; compuesta por dos dimensiones: Infraestructura (Oficinas y consultorios, Equipamiento, Mobiliario, Acceso, Luz, Seguridad, Servicios higiénicos, Ventilación) y Gestión administrativa (indicadores: Respuesta, Atención, Comunicación, Accesibilidad, Amabilidad, Credibilidad y Comprensión)

Técnica

Se usó la técnica de encuesta para la recolección de datos, a pacientes que hayan sido atendidos en alguna consulta externa en el Hospital Regional de Huacho. Los mismos que fueron seleccionados de forma estratificada y aleatoria, en los consultorios de mayor asistencia. Cada paciente llenó dos cuestionarios anónimamente con el fin de mejorar las respuestas y que éstas sean lo mas verdadero posible o cercano a la realidad.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se usó el software SPSS y Excel, en algunas resoluciones de tablas y gráficos, y además para la contrastación de las hipótesis mediante la prueba r-Spearman..

Validación de Cuestionario

La validación fue apoyada en el sustento de la valoración de 3 expertos con dominio de investigación, para lo cual según su revisión del material calificaron los instrumentos como aplicables y validados a un 70%.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Análisis de fiabilidad

Según el alfa de cronbach, en base a las dimensiones e indicadores trabajados, lo cual tuvo un resultado de 0,778; lo que significa que los resultados que a continuación se brindan tienen una alta confiabilidad, dado que se ha comprobado su aleatorización. Tal como se detalla en la tabla A.

Tabla A

Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de Ítem's
,778	5

Estilo de liderazgo autoritario

Los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, tiene un estilo de liderazgo autoritario de nivel bajo en un 10,9%; de nivel promedio en un 61% y de nivel alto en un 28,1%. Tal como se observa en la tabla y figura 1.

Tabla 1

Estilo de liderazgo autoritario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	10,9
Promedio	163	61,0
Alto	75	28,1
Total	267	100,0

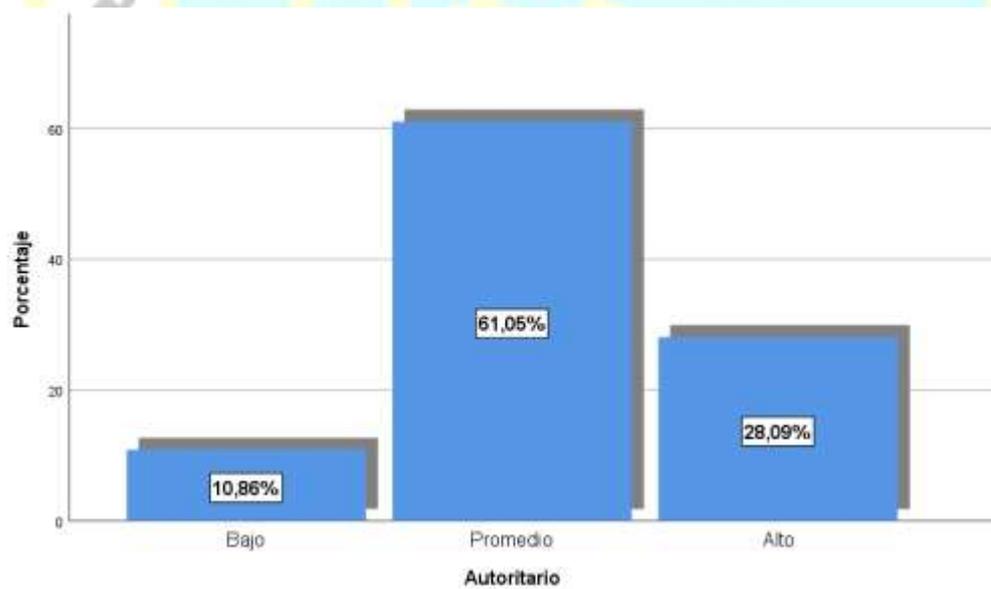


Figura 1: *Estilo de liderazgo autoritario*

Estilo de liderazgo democrático

En lo referente al estilo de liderazgo democrático, los trabajadores presentan un nivel bajo en un 6%; en un nivel promedio 70,8% y en un nivel alto 23,2%. Tal como se presenta en la tabla y figura 2.

Tabla 2

Estilo de liderazgo democrático

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	6,0
Promedio	189	70,8
Alto	62	23,2
Total	267	100,0

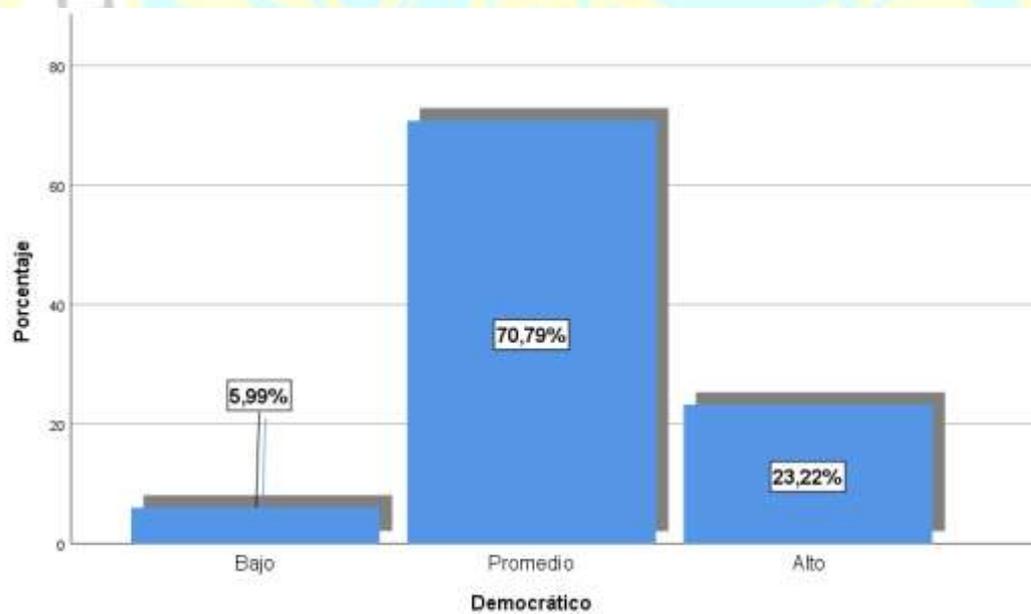


Figura 2: *Estilo de liderazgo democrático*

Estilo de liderazgo liberal

Los trabajadores del Hospital, manifiestan un estilo de liderazgo liberal en un nivel bajo 21,3%, un nivel promedio en un 49,8% y un nivel alto 25,8%. Como se presenta en la tabla y figura 3.

Tabla 3

Estilo de liderazgo liberal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	21,3
Promedio	133	49,8
Alto	77	28,8
Total	267	100,0

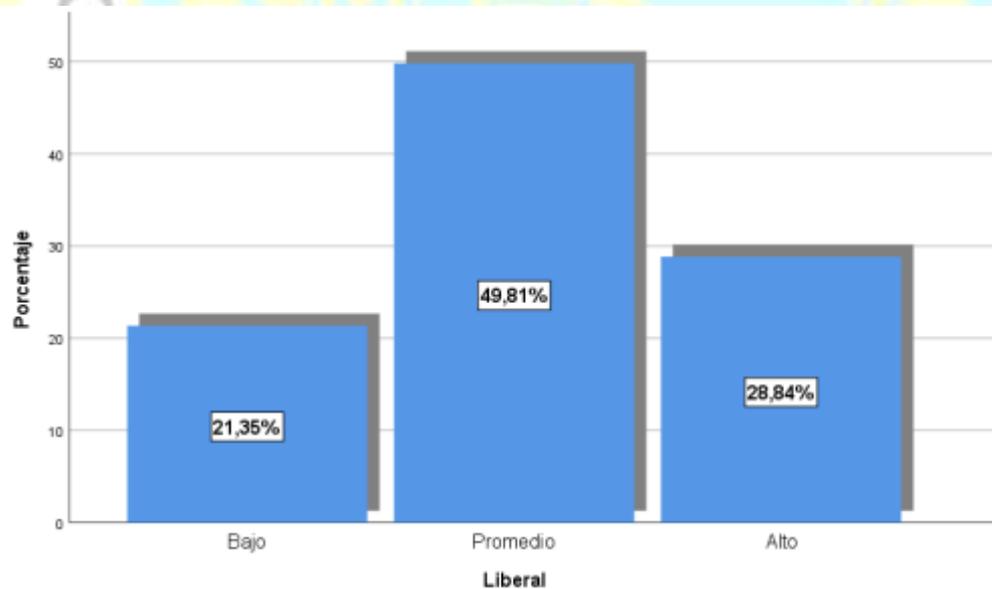


Figura 3: *Estilo de liderazgo liberal*

Estilo de liderazgo

De manera general el estilo de liderazgo presentado por los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, son en su mayoría a un nivel promedio (73,8%); Como se detalla en la tabla y figura 4.

Tabla 4

Estilo de liderazgo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3,0
Promedio	197	73,8
Alto	62	23,2
Total	267	100,0

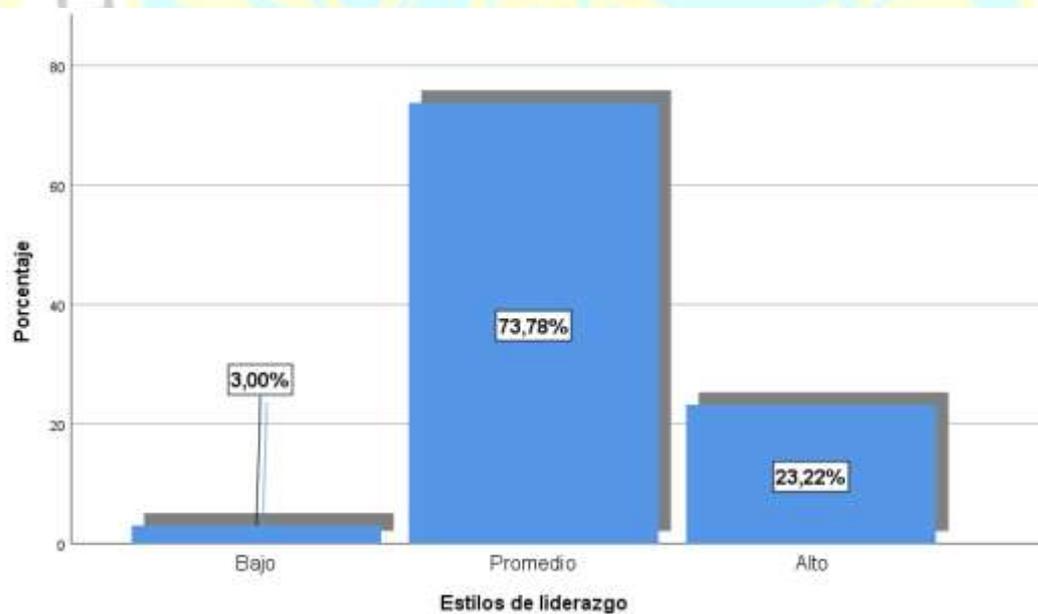


Figura 4: *Estilo de liderazgo*

Calidad de servicio

En lo que respecta a la calidad de servicio que ofrecen, está alrededor del 51,3% los que manifiestan que su nivel de calidad es buena; sin embargo, existe un 21,3% que manifiestan que su nivel de calidad de atención ofrecido es pésima. Como se detalla en la tabla y figura 5.

Tabla 5

Calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	57	21,3
Aceptable	73	27,3
Buena	137	51,3
Total	267	100,0

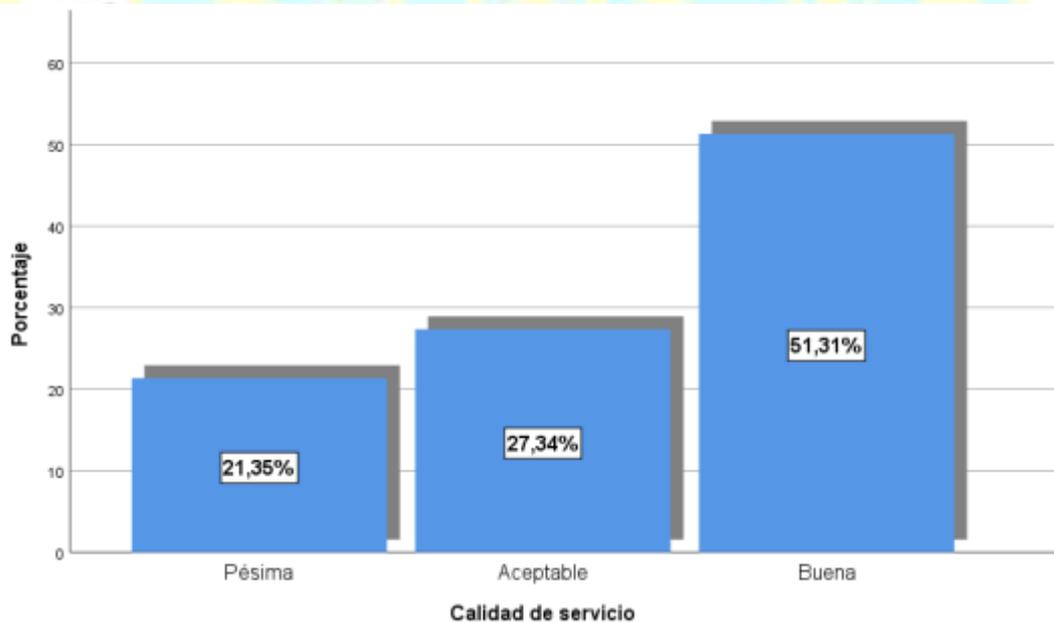


Figura 5: *Calidad de servicio*

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General: La relación entre el estilo de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, es directa y significativa.

Según la prueba estadística rho de spearman (prueba que se usa para contrastar la asociación o correlación entre variables ordinales), resultó el p-valor (0,000) menor al nivel de significancia ($\alpha=0,01$), lo que indica que a un 99% de confianza existe correlación altamente significativa entre estilos de liderazgo y calidad de servicio. Además, la correlación fue baja (0,235) y positiva; por tanto, cuando las condiciones de liderazgo mejoran, también mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Tal como se detalla en la tabla 6.

Tabla 6

Correlación entre estilo de liderazgo y calidad de servicio

		<i>estilo de liderazgo y calidad de servicio</i>
	Coeficiente de correlación	,235
Rho de Spearman	p	,000
	n	267

Hipótesis específica 1: La relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, es directa y significativa.

Según la prueba estadística rho de spearman (prueba que se usa para contrastar la asociación o correlación entre variables ordinales), resultó el p-valor (0,000) menor al nivel de significancia ($\alpha=0,01$), lo que indica que a un 99% de confianza existe correlación altamente significativa entre estilos de liderazgo autoritario y calidad de servicio. Además, la correlación fue moderada ($r=0,317$) y positiva; por tanto, cuando las condiciones de liderazgo autoritario mejoran, también mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Tal como se detalla en la tabla 7.

Tabla 7

Correlación entre estilo de liderazgo autoritario y calidad de servicio

		<i>estilo de liderazgo autoritario y calidad de servicio</i>
	Coeficiente de correlación	,317
Rho de Spearman	p	,000
	n	267

Hipótesis específica 2: La relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, es directa y significativa.

Según la prueba estadística rho de spearman (prueba que se usa para contrastar la asociación o correlación entre variables ordinales), resultó el p-valor (0,000) menor al nivel de significancia ($\alpha=0,01$), lo que indica que a un 99% de confianza existe correlación altamente significativa entre estilos de liderazgo democrático y calidad de servicio. Además, la correlación fue baja ($r=0,250$) y positiva; por tanto, cuando las condiciones de liderazgo democrático mejoran, también mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Tal como se detalla en la tabla 8.

Tabla 8

Correlación entre estilo de liderazgo democrático y calidad de servicio

		<i>estilo de liderazgo democrático y calidad de servicio</i>
	Coeficiente de correlación	,250
Rho de Spearman	p	,000
	n	267

Hipótesis específica 3: La relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, es directa y significativa.

Según la prueba estadística rho de spearman (prueba que se usa para contrastar la asociación o correlación entre variables ordinales), resultó el p-valor (0,000) menor al nivel de significancia ($\alpha=0,01$), lo que indica que a un 99% de confianza existe correlación altamente significativa entre estilos de liderazgo liberal y calidad de servicio. Además, la correlación fue moderada ($r=0,610$) y positiva; por tanto, cuando las condiciones de liderazgo libeal mejoran, también mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Tal como se detalla en la tabla 9.

Tabla 9

Correlación entre estilo de liderazgo liberal y calidad de servicio

		<i>estilo de liderazgo liberal y calidad de servicio</i>
	Coeficiente de correlación	,610
Rho de Spearman	p	,000
	n	267

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En los resultados encontrados por Sánchez, Brea, De la Cruz y Matos (2017); concluyeron que la mayoría de los jefes en los dos hospitales internos, tenían una clara ausencia de liderazgo; a diferencia de lo encontrado en esta investigación, cuyo liderazgo en los trabajadores del Hospital es de nivel promedio.

Con lo encontrado por Rejano (2016); cuya conclusión a la que arribo fue que al inicio los trabajadores de rango medio tienen un estilo de liderazgo de tipo pasivo y luego de 5 años de laborar continuamente, adoptan el tipo de liderazgo transaccional; en tanto que, en ésta investigación se encontró un predominio de liderazgo de tipo democrático.

Así mismo, Quezada, Illesca y Cabezas (2014); llegaron a concluir que, la calidad de atención al paciente por parte de los trabajadores es facilitador y no obstruyente; a diferencia lo encontrado en ésta investigación, cuya conclusión se centra en una calidad de atención de nivel bueno, en la mayoría de los casos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

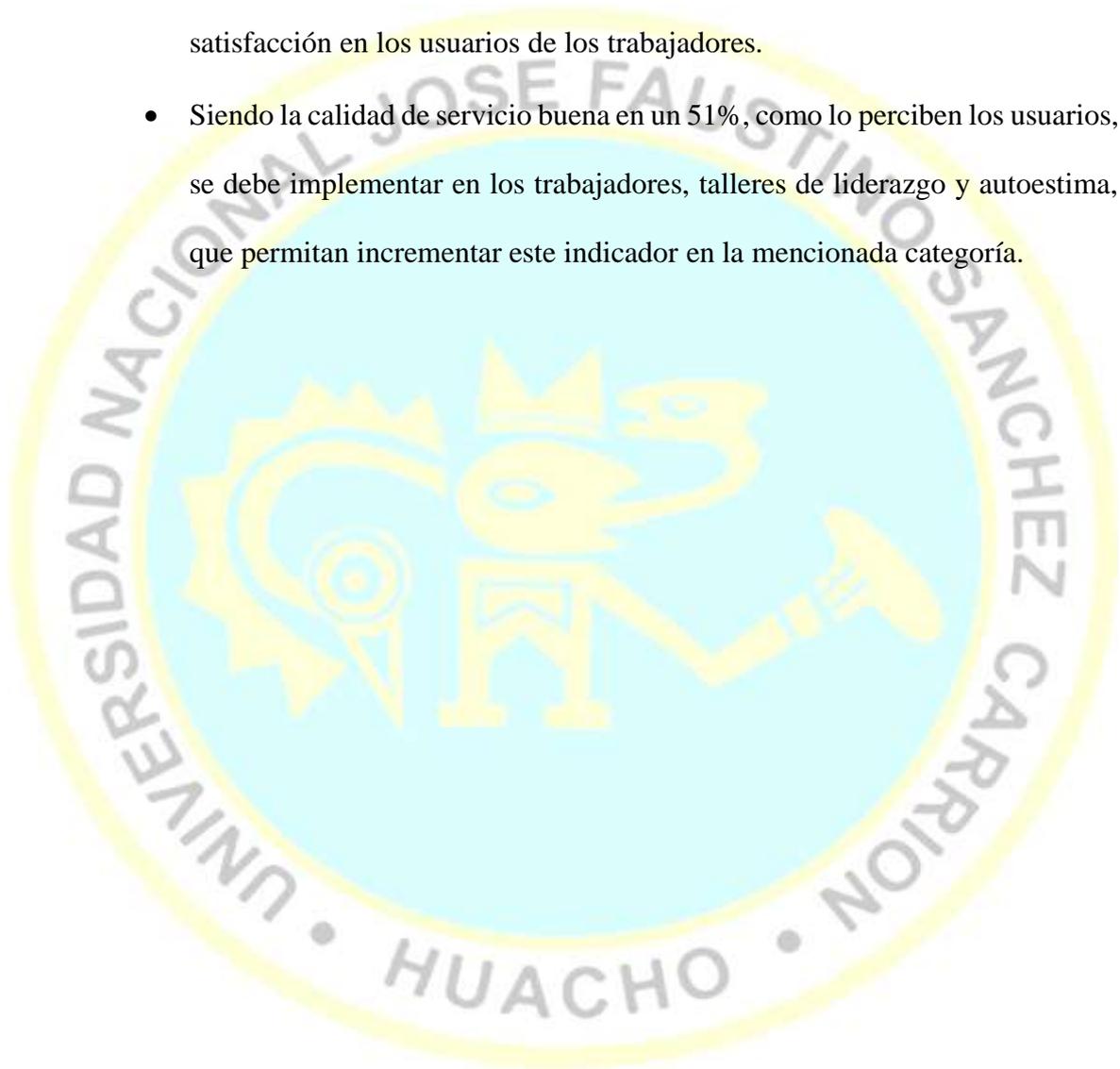
Luego de aplicar los cuestionarios y analizar los datos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación altamente significativa entre el estilo de liderazgo y calidad de servicio; siendo ésta una correlación baja y de relación positiva; es decir, cuando el liderazgo en los trabajadores se incrementa, mejora de manera parcial la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho.
- Del mismo modo se comprobó una alta correlación significativa entre el liderazgo autoritario y la calidad de servicio; ésta correlación fue de nivel moderada y de relación positiva; es decir, a mayor liderazgo autoritario mejora moderadamente la calidad de servicio.
- Por otro lado, se comprobó también una correlación altamente significativa entre el liderazgo democrático y la calidad de servicio; dicha correlación alcanzó un nivel bajo y de relación positiva; teniendo que a mejor liderazgo democrático mejora parcialmente la calidad de servicio.
- Finalmente, se comprobó que el liderazgo liberal también logró una correlación altamente significativa con la calidad de servicio; siendo ésta de nivel moderado y de relación positiva; lo cual se concluye que, cuando el

liderazgo liberal mejora, también mejora con mucha mas fuerza la calidad de servicio en los trabajadores del hospital Regional de Huacho.

6.2 Recomendaciones

- Medir estas variables de manera anual, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción en los usuarios de los trabajadores.
- Siendo la calidad de servicio buena en un 51%, como lo perciben los usuarios, se debe implementar en los trabajadores, talleres de liderazgo y autoestima, que permitan incrementar este indicador en la mencionada categoría.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. Lima: Universidad del Pacífico.

Quezada, C., Illesca, M., & Cabezas, M. (2014). Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un Hospital del sur de Chile. *Ciencia y Enfermería*, 41-51.

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.

Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Yurimaguas < Perú: Universidad César Vallejo.

Rejano, C. (2016). *El liderazgo enfermero en Hospitales de Andalucía desde una perspectiva de género*. Granada - España: Universidad de Granada.

Sánchez, I., Brea, I., De la Cruz, M., & Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico de Holguín*, Cuba.

7.2 Fuentes bibliográficas

Ayuso, D., & Herrera, I. (2015). *El liderazgo en los entornos sanitarios. Formas de gestión*. España: Diaz de Santos.

Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. México: Red tercer milenio.

Monsalve, D. (24 de mayo de 2011). *filosofandodms*. Obtenido de http://www.filosofandodms.blogspot.com/2011/05/axiologia_24.html

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja colectiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Argentina: Liderazgo 1.

ANEXOS



FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores? • ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores? • ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores. • Determinar la relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores. • Determinar la relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores. 	<p>Hipótesis General</p> <p>La relación entre el estilo de liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho, es directa y significativa.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación entre el estilo de liderazgo autoritario y la calidad de servicio en los trabajadores, es directa y significativa. • La relación entre el estilo de liderazgo democrático y la calidad de servicio en los trabajadores, es directa y significativa. • La relación entre el estilo de liderazgo liberal y la calidad de servicio en los trabajadores, es directa y significativa. 	<p>Variable 1</p> <p>Estilos de liderazgo</p> <p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Autoritario</p> <p>Democrático</p> <p>Liberal</p> <p>Infraestructura.</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>-Orden.</p> <p>-Cumplimiento.</p> <p>-Inflexible.</p> <p>-Actitud positiva.</p> <p>-Imposición de castigo.</p> <p>-Consulta opinión interna.</p> <p>-Participación de los demás.</p> <p>-Toma iniciativa.</p> <p>-Uso de poder.</p> <p>-Independencia de los demás.</p> <p>-Facilita información</p> <p>-Oficinas y consultorios</p> <p>-Equipamiento</p> <p>-Mobiliario</p> <p>-Acceso</p> <p>-Luz</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Servicios higiénicos</p> <p>-Ventilación</p> <p>-Respuesta</p> <p>-Atención</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Accesibilidad</p> <p>-Amabilidad</p> <p>-Credibilidad</p> <p>-Comprensión</p>	<p>La población estará conformada por los pacientes que se atenderán en el mes de abril del 2020, en el Hospital Regional de Huacho, la misma que es desconocida, ya que será prospectiva y no se conoce con precisión el número de pacientes futuros.</p> <p>Muestra: 267</p> <p>Diseño Y Nivel</p> <p>Descriptiva, no experimental, correlacional, de corte transversal, cuantitativa y aplicada.</p>	<p><u>Técnicas Para Recolectar Información</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Cuestionario para Recolectar datos</p> <p>Sobre Estilos de liderazgo y calidad de servicio</p>

Cuestionario sobre Calidad de Servicio

Objetivo: Determinar la calidad de servicio del Hospital Regional de Huacho.

Instrucciones: Lea cada ítem y marque con un aspa (X) o circule la opción que usted considere, adecuada a la verdad. La información que se obtenga será de carácter anónimo y solo se utilizará con fines estadísticos.

Ítem	Indicador	En desacuerdo 1	Indiferente 2	De acuerdo 3
1	Las oficinas y consultorios, en buenas condiciones.	1	2	3
2	Los consultorios y áreas están bien equipadas.	1	2	3
3	Se cuenta muebles y enseres, en buenas condiciones.	1	2	3
4	El acceso a los consultorios, es fácil.	1	2	3
5	Los ambientes tienen buena iluminación.	1	2	3
6	Los ambientes son seguros, interna y externamente.	1	2	3
7	Los servicios higiénicos son suficientes y guardan la limpieza y confort necesarios.	1	2	3
8	Los ambientes tienen suficiente ventilación.	1	2	3
9	La capacidad de respuesta en la parte administrativa es buena.	1	2	3
10	La atención es eficiente.	1	2	3
11	Existe buena comunicación entre paciente – médico – administrativo.	1	2	3
12	Existe buena accesibilidad en la atención.	1	2	3
13	El trato es amable por parte de los directivos, personal administrativo y médico.	1	2	3
14	El Hospital cuenta con la suficiente credibilidad.	1	2	3
15	Se siente que el personal administrativo y médico te comprende muy bien.	1	2	3

Cuestionario sobre Estilos de Liderazgo

Estimado(a) amigo(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre el liderazgo en los trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Su opinión es de gran importancia para la presente investigación y serán tomadas exclusivamente de manera estadística.

Instrucción:

De acuerdo con la escala que aparece abajo, califique cada uno de los 11 enunciados según el grado de precisión que lo describa a Usted. Marque del 1 al 3 al costado de cada afirmación.

Nunca	A Veces	Siempre
1	2	3

Ítem	Característica	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
1	El trabajador es ordenado en sus cosas.			
2	El trabajador es _cumplido en su trabajo.			
3	El trabajador es dogmático (inflexible).			
4	El trabajador tiene actitudes positivas.			
5	El trabajador impone castigo por alguna acción negativa de otro trabajador.			
6	El trabajador consulta a su personal a cargo para tomar una decisión.			
7	El trabajador fomenta la participación de los demás.			
8	El trabajador toma alguna iniciativa siempre que esté acompañado de otros trabajadores.			
9	El trabajador usa su poder del cargo que tiene para sobresalir.			
10	El trababajador realiza su labor independiente del resto del equipo.			
11	Un trabajador facilita la información a los demas trabajadores cuando le piden ayuda.			

Gracias por su colaboración...

Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada
ASESOR

Dr. Flor De María Lioo Jordán
PRESIDENTE

Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera
SECRETARIO

Dr. Abrahán Cesar Nery Ayala
VOCAL

