

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Tesis

**“EFECTOS DEL LIDERAZGO EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO QUE RECIBEN LOS USUARIOS
DE LA MICRORED LOS OLIVOS - LIMA”**

PRESENTADO POR:

ALEJANDRO TARRILLO CORONEL

Para optar el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud

Asesor de tesis: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

LIMA – PERÚ

2018

ÍNDICE

Resumen	
Abstract	
Introducción	

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Marco Teórico	03
1.1.1	Liderazgo	03
1.1.2	Calidad de Servicio.....	15
1.2	Investigaciones	30
1.2.1	Investigaciones Nacionales.....	32
1.2.2	Investigaciones Internacionales	31
1.3	Marco Conceptual.....	34

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1	Planeamiento del Problema	36
2.1.1	Descripción de la Realidad Problemática.....	36
2.1.2	Antecedentes Teóricos	37
2.1.3	Definición del Problema.....	37
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	39
2.2.1	Finalidad	39
2.2.2	Objetivo General y Específicos	39
2.2.3	Delimitación del Estudio	40
2.2.4	Justificación e Importancia del Estudio	41
2.3	Hipótesis y Variables.....	41
2.3.1	Supuestos Teóricos.....	41

2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	42
2.3.3	Variables e Indicadores	43

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1	Población y Muestra.....	45
3.2	Diseño Utilizado en el Estudio.....	48
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	48
3.4	Procesamiento de Datos.....	48

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1	Presentación de Resultados.....	49
4.2	Contrastación de Hipótesis	78
4.3	Discusión	90

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	94
5.2	Recomendaciones.....	96

BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas

Referencias electrónicas

ANEXOS:

01 Matriz de Consistencia

02 Encuesta

03 Validación Instrumento Investigación

RESUMEN

El liderazgo es una habilidad que posee una persona para dirigir e influenciar a otras, logrando los objetivos de la institución a la que pertenece. Además, enseña a su personal a trabajar en equipo.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar si los Efectos del Liderazgo, influyen en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

El tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue No Experimental; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por la Microred Los Olivos – Lima, y la muestra fue de 67 personal profesional de salud y administrativo y 303 pacientes y/o usuarios, con un muestreo probabilístico y un margen de error de 5%.

La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Médicos para ello realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo.

En conclusión, los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba permitieron determinar que los efectos del Liderazgo, son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Palabras claves: Liderazgo, calidad de servicio, paciente, usuario, rapidez en los servicios.

ABSTRACT

Leadership is a set of skills that a person has to guide others and influence them to work with enthusiasm and thus achieve their goals. Also, a Leadership is a skill that a person possesses to direct and influence others, achieving the objectives of the institution to which they belong. In addition, he teaches his staff to work as a team.

The general objective of the research work was to determine if the Effects of Leadership influence the Quality of Service received by Users of Microred los Olivos - Lima.

The type of investigation was explanatory and the level of application; On the other hand, the method and design of the research was not experimental; and in relation to the population under study was constituted by Microred Los Olivos - Lima, and the sample consisted of 67 professional and administrative health personnel and 303 patients and / or users, with a probabilistic sampling and a margin of error of 5. %.

The technique was the survey and the instrument the questionnaire, which was validated by physicians for it, they made the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct.

In conclusion, the data obtained and subsequently tested allowed to determine that the effects of the Leadership are favorable in the Quality of Service received by the Users of Microred los Olivos - Lima.

Keywords: Leadership, quality of service, patient, user, speed of services.

INTRODUCCIÓN

El estudio efectuado sobre estas variables y realizado en una institución del Estado como es el caso de la Microred Los Olivos, se encuentra encaminado en demostrar que el potencial humano que labora en la organización, juega un rol trascendente, toda vez que su forma de actuar y el comportamiento que tienen, siempre reciben la influencia del líder; que si éste es bien conducido necesariamente se verá reflejado en el servicio que reciben los pacientes y/o usuarios.

En cuanto a la estructura de dicho trabajo, podemos señalar que en lo concerniente a la parte teórica conceptual, se elaboró en base a las conceptualizaciones y opiniones de los diferentes autores, quienes a su vez plasmaron en cada uno de sus aportes la importancia que tiene el liderazgo en las organizaciones, sean públicas o privadas; como también en lo concerniente a la calidad, se encontró que los contenidos utilizados para sustentar cada una de las variables, tienen la connotación necesaria que se busca en estudios de esta naturaleza; motivo por el cual, podemos señalar que el sustento que tiene

esta parte de la investigación clarificó los fines teóricos conceptuales que se buscaba en ella.

Por otra parte, desde el punto de vista metodológico la presente investigación con el fin de plantear sus interrogantes, propósitos del estudio y formular las respuestas ante dichos problemas, para su construcción se trabajó con variables que fueron operacionalizadas en indicadores, con lo cual se formularon los diferentes aspectos metodológicos que se buscaba en la parte del estudio.

De igual forma, en cuanto a esta parte del trabajo y por la forma como se ha desarrollado la tesis, se han utilizado indistintamente conforme su desarrollo los métodos deductivos toda vez que el estudio va de lo general a lo particular; complementado además con el análisis, en razón que cada una de estas variables en lo concerniente a sus indicadores han sido analizados cada uno de ellos en sus resultados, para posteriormente aplicar también la síntesis al momento de arribar a las conclusiones y recomendaciones; además se trabajó con la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que facilitaron el recojo de datos de profesionales de salud, administrativos y también pacientes que concurren a esta Microred en el Distrito de Los Olivos.

Por otra parte, en cuanto a lo medular y tal como se aprecia en la presentación de los cuadros y figuras respectivas que respaldan el acopio de información, facilitó la interpretación y análisis de cada una de las interrogantes; así como también con esta información se pudo efectuar la contrastación de las hipótesis planteadas en el estudio.

Finalmente, como colofón en el trabajo, se efectuó la discusión tomando en consideración el aporte de especialistas y de estudios nacionales e internacionales; complementados con las conclusiones obtenidas de la contrastación de hipótesis, para luego terminar el último capítulo con las sugerencias planteadas a manera de recomendaciones.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO HISTÓRICO

A través de la evolución humana, se han exaltado las acciones realizadas por dirigentes de gobiernos, empresas, equipos deportivos o grupos de personas de cualquier índole. Normalmente ellos son reconocidos como líderes, es decir, personas que trabajan con un grupo e influyen en él para lograr un propósito que todos juntos pretenden alcanzar, son capaces de inspirar y guiar y además son reconocidos como modelo para todos.

El recorrido por la historia permite relacionar las actividades desarrolladas con las capacidades, habilidades y conocimientos de cada uno de los personajes que influyó en el desarrollo de la humanidad.

El análisis evolutivo permitió identificar algunas de las cualidades que permitieron y permiten que un líder dirija los procesos de desarrollo humano y organizacional encaminados al aumento de la productividad y competitividad de su organización, para realizar las acciones necesarias que permitan potencializarlas para facilitar así el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

Es así que la evolución del liderazgo se determinó desde el quehacer de los grandes líderes que registran algunos momentos de la historia, quienes dirigieron esfuerzos de otros hombres, administraron países, planearon y organizaron exploraciones, encabezaron y controlaron guerras, entre otros. Todo esto enmarcado en las civilizaciones antiguas como Sumeria, Egipto, Babilonia, China, Grecia, Roma y Hebreos, pasando por la influencia o contribución de los militares y la iglesia católica, llegando a la edad media con el arsenal de Venecia, sistema feudal, la ética protestante y todas las formas de organización para culminar con la revolución industrial.

Los historiadores han mostrado diferentes etapas de la evolución humana, sin embargo se tomaron estas por su importancia en el bienestar y desarrollo de los pueblos, además su impacto en las organizaciones formales e informales y su influencia en el desarrollo de la administración actual.

El transcurrir de la historia permitió identificar cualidades comunes entre personajes influyentes en el desarrollo de la humanidad, las cuales

deben ser tenidas en cuenta por líderes políticos, sociales u organizacionales para poder impactar positivamente con su actuar.

El líder de hoy debe utilizar sus capacidades para interactuar con un sinnúmero de situaciones, que facilitan interactuar con el medio y las personas para dirigir con eficiencia los destinos de la organización.

Los estilos de liderazgo deben relacionarse con las cualidades permanentes, innatas o adquiridas por el individuo con el fin de intervenir adecuadamente en los procesos de evolución o involución de las comunidades. (ESTRADA MEJÍA, Sandra. (2010) p. 343 - 347)

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Liderazgo

Como parte del desarrollo del tema, el autor **GAVAGNIN TAFFAREL, Osvaldo y Augusto, LI CHAN (2015)** señalan lo siguiente: Resolver los problemas, de los más simples a lo más difíciles. De la sobrevivencia, a la formación de organizaciones y comunidades políticas, de aprender a comunicarse con la palabra y la escritura a una nueva forma de comunicación informática y virtual, del uso de utensilios rudimentarios a la creación de invención de tecnología. En la última instancia la búsqueda de lo que queremos ser.

Como podemos apreciar el líder asume esta tarea en forma especial, por su capacidad de influenciar a los demás tiene que ver y percibir cómo alcanzar su visión y para ello encontrar las soluciones y respuestas que los demás requieren y esperan.

Para ello el camino que ha seguido el ser humano y la sociedad para resolver sus problemas es el aprendizaje, es lo que se denomina educación, palabra que deriva de los vocablos latinos e (ex) extraer, sacar punto de vista cómo el actor se auto conduce, extrae, constituye y descubre nuevos conocimientos, encontrando de esta manera el sentido, significado y comprensión de la realidad, que en la historia ha tenido cuatro ejes de referencia fundamentales:

- En el sentido de lo trascendente,
- El individuo como conciencia y capacidades,
- De la vida sociedad y cómo incluirnos,
- Y de nuestra casa, la naturaleza, que permite la vida de los seres vivos.

Es así que el líder es capaz de darle unidad a estos cuatro puntos de referencia y compartir con los demás sus respectivas.

Por lo tanto, el autor expresa que: *"Resolver los problemas es encontrar a través del aprendizaje un sentido y una respuesta a sí mismos, a la convivencia y construcción social, a nuestro modo de usar y distribuir los recursos de la naturaleza y de encontrar el valor trascendente de la vida, de nuestra historia y del futuro que anhelamos"*

Es así que para resolver problemas, tenemos que percibir la realidad, es decir, no solo reconociendo los objetivos y personas sino identificándolas, qué son, quiénes son, cómo son, *para ello se requiere de un paradigma*, es decir la capacidad de un modelo que permita reconocer e identificar esta realidad y poder resolver

con su información, los diversos problemas e inquietudes que se presenten.

Para resolver estos problemas y llevar un espacio humano hacia metas se requiere capacidad de percibir la realidad, sus características, sus manifestaciones, los anhelos y esperanzas de una mejor calidad de vida, de superar los obstáculos y dificultades, para ello es necesario descubrir y develar la manera de cómo hacerlo y son los líderes, quienes aparecen a través de una visión de llevar adelante esta tarea, la del cambio.

Por eso, en esta época que tiene una señal: su transformación total, la respuesta gira en torno a este paradigma: de cómo percibir el cambio en el mundo, y tú ser un líder que lo conduzca. (pp. 25-28)

Tal es así que el autor **GIBSON, James; IVANCEVICH, John y James, DONNELLY (2013)** definen al liderazgo como: "***Una interacción entre miembros de un grupo. Los líderes son agentes de cambio, personas cuyos actos afectan a otras personas más que los propios actos de estas otras personas. El liderazgo ocurre cuando un miembro de un grupo modifica la motivación o las competencias de otros en el grupo***".

Esta definición involucra el uso de la influencia y que todas las relaciones interpersonales pueden implicar liderazgo. Un segundo elemento en la definición involucra la importancia de ser un agente de cambio –ser capaz de afectar el desempeño y la

conducta de los seguidores. Por último, la definición se focaliza en el logro de metas individuales y grupales por parte del líder eficiente. (p. 308)

Por otro lado, el autor **GAVAGNIN TAFFAREL, Osvaldo y Augusto, LI CHAN (2015)** agrega que la primera condición para ser líder es percibir el cambio y para ello se requiere visión de futuro, es conciliar los intereses de las organizaciones con las nuevas tendencias de la humanidad, que vienen aceleradamente convirtiéndose en las fuerzas que las guían: los cambios tecnológicos, la era de la comunicación, la aplicación privilegiada a los servicios, el rol creciente del usuario y la personalización de sus preferencias, la calidad de vida como tendencia, no sólo de la sobrevivencia y satisfacción de necesidades, sino la plenitud de desarrollo de aspiraciones de todo aquello que conlleve a generar la identidad, el pleno desarrollo de la comunidad y su interacción en la aldea global.

De ahí que el autor indica que: ***"El líder ve el futuro y posee también la habilidad de convocar a aquellos que, teniendo al capacidad de tomar decisiones o que se vienen preparando profesionalmente, suma sus talentos y fortalezas individuales e institucionales, haciendo del aprendizaje una práctica de humildad y creatividad"***.

Por ello es necesario que identifiquemos el perfil del líder y sus competencias.

Además, el líder convoca y lo hace porque tiene el don o gracia (xaris: carisma) que los otros le reconocen. Esta capacidad de generar adhesión y admiración, se expresa en la necesidad de que éste, el líder asuma la decisión de interactuar con este espacio humano hacia el fin que el grupo aspira, que la institución exija, que los demás sienten como referencia de cambio, posibilidad y logros.

También, el líder genera identidad, porque crea sentido de pertenencia, tiene la capacidad de percibir los procesos y de orientar su destino, para ello, su perspectiva nace de una visión de futuro y resuelve lo coyuntural, con la precisión del cirujano.

Por lo tanto, el líder nace y se hace, porque tiene capacidades y rasgos de su personalidad que esperan ser potencializadas, convirtiéndose en habilidades y competencias para lograr resultados concretos, eso es lo que los demás esperan de él.

Para algunos autores el líder nace, para otros se hace. Creemos que determinadas capacidades son inherentes al líder pero el aprendizaje lo convierte en actor y protagonista.

Cabe señalar que en el mundo moderno, las exigencias para un ejercicio pleno de este liderazgo tiene funciones y requiere características específicas:

En relación a sus funciones:

- a) **Diseña el proyecto vital:** Cuenta la mitología griega que Pigmalión, queriendo expresar sus sentimientos, ideó la mujer

de sus sueños, pero, además, queriendo verla en piedra talló su figura. Al ver terminada su obra, fue tanta su expresión de amor que ésta cobró vida. Desde las grandes obras a las más humildes, el ser humano construye en la realidad las aspiraciones de sus sueños, y como Pígalión transforma esta realidad y, en el tiempo, constituye la obra anhelada. La realidad depende de cómo especialmente el líder la percibe y la proyecta.

Hoy la cultura organizacional implica líderes con visión y comprometidos con su misión organizacional, punto de partida de la nueva perspectiva que abarca y se internaliza en las instituciones. Éste es el carácter que asume el líder, diseñar con visión profética el carácter y modo de ser de las mismas. (Ob.Cit., p. 28-29)

b) Educa: Esta función se considera imprescindible en el cambio organizacional. Antes se consideraba que educar era adaptar un individuo a la organización y a la empresa.

Tradicionalmente se recibía órdenes y se cumplían, a lo más, algo de inteligencia pero con una actitud impersonal y adaptativa a su función. Actualmente el dilema es que no se alcanzarán los objetivos, metas y se generarán actitudes, si no es internalizada la visión y perspectiva de quienes integran la misma.

La función de educar es socializar a los integrantes del equipo en lo que se quiere, en una visión clara y compartida: por ello capacitar no es un gasto sino una inversión. Dicha tarea resulta de por sí aparentemente "improductiva" pero, en la práctica, es la que genera calidad, porque es el talento de los

seres humanos quienes la realizan, y están en referencia y dependiendo de los usuarios y clientes, sea por los bienes que producen sea por los servicios que prestan.

En esta perspectiva, la tarea del líder es motivar, promoviendo las aspiraciones y dedicación del equipo, como actitudes de identidad y compromiso, asimismo mediar para la actualización permanente en los avances tecnológicos, que son inherentes a cada una de las funciones de quienes integran la organización, y por último, posibilitando el desarrollo de las destrezas y actitudes individuales, potencializando los talentos propios de cada uno de quienes integran el equipo.

- c) Administra:** Lo primero a administrar es la visión que todos asumen y comparten, su internalización da nacimiento a la cultura organizativa y corporativa, si una organización hace de la calidad su visión, la primera tarea del líder es que todos asuman un compromiso: ser cada uno los mejores, en su ser, en su hacer, en su saber compartiendo con los demás su talento y el esfuerzo común.

Toda organización tiene recursos humanos y materiales, elementos organizacionales y de procedimiento, la administración alcanza metas a través de medios idóneas y apropiados, el sabio uso de los mismos permite ganar en productividad y costo y, por ende, sabe ordenar y cuidar la "casa".

Todo esfuerzo, está dirigido a que los integrantes de la misma tengan un sentido de autovaloramiento y autodirección, es decir, que la acción se realice con libertad, producto y efecto por un

lado de la internalización de los valores de la empresa u organización y, por otro, de la confianza que surge por la capacidad, talento e iniciativa que desarrollan los miembros del equipo.

En este contexto, surge la importancia de la comunicación como mecanismo permanente de consulta y resolución para la acción, interesa que esté permanentemente compenetrada de la información y de las orientaciones que definen la actividad de una organización.

Asimismo, la supervisión y control, como parte de la acción administrativa, está en referencia a la prevención y concurrencia, más que a la fiscalización, esta perspectiva, hace que la misma se pueda cumplir de acuerdo con los planes operativos, y significa que la gestión tiene la administración el instrumento idóneo para que el liderazgo pueda proyectarse dentro de una perspectiva denominada organización inteligente.

Por otro lado, a partir de las funciones señaladas, se pueden establecer las *características* que corresponden a un líder moderno, que sabe conducir el presente porque tiene sentido y claridad de los procesos que conducen al cambio:

- Comprende las megatendencias del cambio.
- Tiene visión de futuro.
- Propicia la unidad de concepción en razón de la visión, la libertad en la acción, y consolida la confianza de sus protagonistas.
- Convoca al conocimiento, talento, creatividad y habilidad de los miembros.

- Facilita el aprendizaje para el mejoramiento continuo de las comunidades y sus miembros.
- Actúa como en un campo de energía crea el todo y el sistema generando una fuerza centrífuga y centrípeta. Es un liderazgo distributivo virtualmente y hace de la comunicación su enlace preferido.
- No pertenece a una organización máquina, sino flexible, sensible y no estructurada.
- Proporciona la participación basado en el conocimiento y no en funciones, suma los talentos más que los cargos, no divide las acciones en tareas, sino en habilidades, creciendo junto con los otros miembros del equipo en el aprendizaje.
- Capaz de interactuar sin fronteras, construyendo la comunidad en red y en forma interactiva.
- Son motivadores de los demás, de manera que, cuando éstos alcanzan sus objetivos, puedan decir: lo hicimos nosotros y bien.

De ahí podemos decir que: ***El líder promueve el desarrollo humano en la sociedad del conocimiento, nace como una necesidad de visión del futuro y del destino que la cabe al hombre en ésta. En este contexto, debe conducir el cambio y garantizar la calidad de vida de la población, teniendo en cuenta el desarrollo social y económico como estrategia sostenida para su logro.***

De otro lado, las organizaciones en su perspectiva de estar presentes competitivamente en el mercado actual, requiere de conductores que, con clara visión del futuro, tengan la capacidad

de liderarlas hacia mejores posiciones. Por ello, aquellos que tengan claros los procesos y el futuro, estarán en mejores condiciones para tomar decisiones hoy.

Por lo tanto, ***es líder, porque ve el futuro y posee también la habilidad de convocar a aquellos que, teniendo la capacidad de tomar decisiones o que se vienen preparando profesionalmente, sumen sus talentos y fortalezas individuales e institucionales, haciendo el aprendizaje una práctica de humildad y creatividad.***

Cabe señalar que el líder reúne a toso los que aporten su talento, iniciativa, habilidad y conocimiento. Esta es la condición a través de la cual el consenso en la visión y en el aprendizaje, como organizaciones inteligentes, permitirá la creatividad permanente y las mejores opciones para la aceleración de los procesos.

Si así se lo ve, lo que hoy se siembre con este propósito, será una decisión inteligente, que garantice los logros y una cultura de éxito, tantas veces postergada. Este éxito se deberá a Iso líderes emprendedores, de no ser así el resultado será postergar nuevamente la oportunidad y cultivar la frustración, lo que no compartimos, porque hay condiciones para una cultura de transformación y hombres dispuestos a realizarla, sólo hay que convocarlos. (Ibíd., p. 30)

Reflexiona sobre tus características como líder:

- Convertir tus valores en la premisa que orienten el equipo.

- Debes saber reconocer tu capacidad de convocar por tu don y capacidad de generar adhesión.
- Que sepas diseñar y transmitir una visión.
- Educar a través de un aprendizaje permanente los talentos y potencializar las posibilidades de tu equipo y organización.
- Administrar con inteligencia, oportunidad y eficiencia la visión y los recursos humanos y materiales disponibles.
- Con tu actitud, promover el compromiso y ejemplo. (Ídem., p. 31)

Por su parte, el especialista **GIBSON, James; IVANCEVICH, John y James, DONNELLY (2013)** informan que: ***Los líderes existen dentro de todas las organizaciones.***

Además la importancia del liderazgo eficaz para obtener una ejecución individual, de grupo y en el ámbito de organización es tan decisiva que ha existido mucho esfuerzo para determinar las causas de dicho liderazgo. Algunas personas creen que el liderazgo eficaz depende de características peculiares y de ciertos comportamientos, en forma separada o incorporado; otras creen que un estilo de liderazgo es eficaz en todas las situaciones; incluso otras creen que cada situación requiere un estilo de liderazgo específico.

Asimismo, se ha considerado que los conceptos de calidad y liderazgo son inseparables. Sin prácticas de liderazgo eficaz, es difícil o prácticamente imposible inculcar la importancia acerca de la calidad centrada en el usuario. (p. 12)

En cuanto a la importancia de estar balanceados como líderes, el autor **NACHTIGALL, Pablo (2018)** dice lo siguiente: Imagínate en tu trabajo desempeñando el rol de líder. Estás bajo presión ya que debes coordinar a unas quince o más personas en pos de objetivos pautados. Tu jefe te apremia para que des lo mejor; a su vez, cada una de las personas que diriges constituye un mundo de actitudes y reacciones que precisas alinear y lidiar. A ello cabe agregarle tu estilo particular de afrontar y manejar el estrés, lo cual puede crearte más distrés. Sin olvidarnos que además tienes una vida personal con posibles conflictos humanos con familiares, amistades y pareja o ex pareja. Por lo tanto, el acto de mantenernos equilibrados es indispensable para cuidar nuestra salud, experimentar placer, sentirnos a gusto en el trabajo y mejorar la calidad de nuestro liderazgo.

Existen líderes dentro de una misma empresa de diversas edades y se encuentran en diferentes etapas del ciclo de sus vidas. Todos ellos, cualesquiera sean sus diferencias, precisan asumir una actitud activa en cuanto a balancear sus vidas, ya que eso les permite experimentar mayores niveles de placer y facilidad, y también optimizar la calidad de su liderazgo.

Es así que las tres etapas para balancear nuestras vidas son:

1. Registro cómo me estoy sintiendo en relación con las diversas áreas de mi vida.
2. Tomo la decisión de realizar un "pequeño" cambio en mi actitud y acción en una o más áreas de mi vida.

Cabe señalar que todos podemos experimentar dificultades en alguna de las tres etapas, lo cual obstaculiza nuestra capacidad para balancearnos y sentirnos más a gusto con nuestra vida. Un buen líder es aquel que no solo procura crecer y desarrollarse en su trabajo, sino que también asume el desafío de llegar al equilibrio de su vida global a fin de sentirse más vital y valioso. Sin embargo, muchas veces sucede que experimentamos bloqueos emocionales y resistencias en alguna de las tres etapas que nos impiden comprometernos en el proceso de equilibrarnos de forma satisfactoria, lo que puede traernos diversos perjuicios. (pp. 77-79)

1.2.2 Calidad de Servicio

Respecto a la calidad de servicio, el autor **STRASSER, S. y DAVIS, R. M. (2010)**. Al revisar los contenidos que presentan ambos especialistas que han escrito sobre esta variable, destacan que en las actuales circunstancias a nivel de las organizaciones del sector privado y también del Estado en cuanto a la salud, refieren a ver observado que existe mucha preocupación por conocer cómo perciben los interesados la atención que se brinda en estas organizaciones, con el fin de poder optimizarlas y/o mejorarlas sustancialmente, para lo cual dan a entender que realizan esfuerzos destinados a lograr metas y objetivos así como también implementan un conjunto de acciones que están destinadas a buscar un cambio, pero teniendo presente que lo principal para ellos es quien esta recibiendo el servicio entre otros.

Además los autores de la obra en referencia y conocedores de esta problemática, también señalan la conveniencia de implementar ciertas acciones de control, pero teniendo presente que el usuario al recibir el servicio, es quien será el indicado a opinar, ante lo cual en estas organizaciones públicas y/o privadas que están dando servicios vinculados con atenciones de salud, es necesario que dé a conocer sus puntos de vista respecto al servicio que recibe; ante lo cual destacan estos profesionales que es necesario que se apliquen ciertas técnicas o pueden ser encuestas y/o entrevistas, con el fin de conocer cuál es la percepción de este y lo cual también será de importancia a nivel de la organización; toda vez que es necesario este tipo de intercambio de información, pero que el único fin conocer que es lo que siente la persona que recibe estas atenciones en hospitales y clínicas.

De igual forma destacan, que es conveniente que en estas instituciones vinculadas con las atenciones de salud que pueden ser privadas o estatales, es prioritario conocer que es lo que piensa quienes reciben estos servicios; ente lo cual actualmente se emplean técnicas destinadas a conocer cierto tipo de información para lo cual se efectúan encuestas, se utiliza un trabajo debidamente planificado, se busca conocer cuáles son las necesidades de los pacientes y usuarios que manifiestan ciertas inquietudes, cuales son los riesgos y así otros datos que son de mucho interés, a fin de poder darles la solución más pertinente (p. 35)

RAMÍREZ, A. y P. NÁJERA (2012), ambos autores en su obra lo fundamentan señalando que es necesario sustentar cual es el comportamiento que tiene el personal que trabaja en estas organizaciones vinculadas con la salud, con el fin que posteriormente al ser evaluados dicha información ayude a optimizar los servicios y que desde luego permita demostrar si lo que se ofrece a pacientes y/o usuarios es apropiado o no de esta manera se tendrá la información de primera mano y facilitara brindar servicios de calidad. (p. 40)

Por otra parte, al comentar este planteamiento desarrollado por **DONABEDIAN, A. (2011)**; el mismo que señala la trascendencia de saber cuáles son las opiniones en pacientes, así como también en los usuarios, esto facilitara que en las organizaciones se trabaje en forma ordenada y planificada (p. 35)

En cuanto a la investigación, el autor consultado refiere que con el fin de poder analizar en que consiste lo que es la calidad, es necesario conocer cuáles son sus dimensiones; ante lo cual plantea la necesidad de conocer sus partes, la forma como se lleva y cuáles son sus resultados, teniendo presente conocer cuál es el entorno incidente en este tipo de servicios; además dan a entender que es conveniente conocer cuáles son los factores causales a que inciden en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios, con el fin de poder optimizarlo, entre otros. (p. 57)

Además, como parte de la interpretación de dichos contenidos, es importante conocer todo lo vinculado con la organización, para lo cual se debe conocer cómo se encuentra la

infraestructura, cuales son los mecanismos administrativos y protocolo que se siguen con el fin de brindar servicios conforme lo planificado; hechos que a no dudarlo, permitirían conocer si el servicio es bueno o no.

Además se agrega, que en cuento a este tipo de servicios, es necesario saber los factores incidentes y cuáles son las dificultades que se presentan a nivel de los usuarios, con el fin de alcanzar servicios de calidad. (FRENK, J. **CONCEPTO Y MEDICIÓN DE LA ACCESIBILIDAD** p. 438)

La **SECRETARIA DE LA SALUD (2010)**, en este contexto podemos señalar que efectivamente según esta dependencia, es conveniente cuales son los diferentes factores que están incidiendo en esta variable, en razón que existen factores que inciden en la atención que se brinda a los pacientes y/o usuarios, la accesibilidad a estos establecimientos, cuánto dura ser atendido, conocer los horarios de atención y cuánto cobran por los servicios que se ofrecen y otras circunstancias, etc.

Por otra parte es importante conocer que ante estos hechos a los cuales nos hemos referido en párrafos anteriores, surge la necesidad de conocer que piensan los pacientes y usuarios, están satisfechos o no, con el fin de plantear alternativas de solución, buscando atender sus necesidades y solucionar algún problema existente. (p. 170)

Por otro lado, para los autores **COTE ESTRADA, Lilia, TENA TAMAYO, Carlos y Mario MADRAZO NAVARRO (2013)** la

evolución de la calidad de la atención médica a través del tiempo ha denotado ciertas particularidades. En México inicialmente se realizó su evaluación a través del expediente clínico, que en la actualidad es un elemento importante no sólo para este propósito, sino también para el análisis de su desempeño como resultado de las quejas y demandas interpuestas en su contra por pacientes insatisfechos.

En otras épocas la actuación de un médico era relacionado con la eficiencia en su desempeño, para atender un número igual o superior a la meta prevista o el estándar esperado conforme a los índices o las normas vigentes.

En años subsiguientes adquirió vigencia la calidad total, en la que el personal, las normas y la operación deberían cumplir con los requisitos de calidad predeterminados; la formalización de los sistemas de trabajo a través del diseño de los procesos, mediante procedimientos estructurados e integrados de tal manera que invariablemente llevarían al logro de la meta prevista, y la integración y organización de la estructura, el proceso y los resultados relativos a la atención médica, de tal manera que pudieran asegurar y garantizar una atención médica con calidad.
(p. 97)

Por su parte, **DONABEDIAN, A. (2013)** quien afirma que la calidad es ***"el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes"***, o como ***"un adecuado***

balance entre los riesgos a que fue sometido un paciente y los beneficios logrados”, o bien como “la práctica correcta de los aspectos técnicos de la medicina y la administración de las amenidades que satisfagan al paciente”. (p. 16)

Por su parte, la **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)** considera que ***“una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población, de una forma total y precisa, y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”.*** (p. 14)

Asimismo, el **Instituto de Medicina de EUA (2017)** considera que la calidad es: ***“El grado en que los servicios sanitarios para los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el estado actual de los conocimientos científicos”.*** (p. 42)

Como se puede observar, cada uno de ellos aborda enfoques diferentes del problema, pero todos tienen razón en su enfoque: El directivo, el administrativo, el auditor, el evaluador, el sanitarista, etc., aunque hay autores que señalan que la calidad de la atención médica es un concepto multidimensional.

Al llegar a este punto surge la pregunta: ¿y cuál es la calidad de la atención que el paciente quiere, que el paciente espera?, ¿se le ha preguntado, o ¿vamos a seguir decidiendo por él?

Es así que según el autor en referencia, se aplicó una encuesta a pacientes en la cual se logró tener alguna aproximación de lo que los pacientes esperan en cuanto a la calidad con que quieren ser atendidos.

Tal es así que fue posible identificar siete elementos fundamentales que agrupan las diferentes opciones presentadas:

1. Que exista acceso efectivo a los servicios de salud.
2. Que cuenten con la atención oportuna, sin que tengan que esperar, sin que las citas estén muy alejadas y sin que les suspendan las citas y las cirugías programadas.
3. Ser atendidos por médicos y enfermeras bien preparados, que brinden un buen trato.
4. No tener complicaciones a causa de la atención recibida en el hospital.
5. Recibir un trato equitativo, con respecto a su dignidad como personas y ser tomados en cuenta para las decisiones que afecten su persona y salud.
6. Resultados de su atención congruentes con el pronóstico informado; si no se obtiene la curación, debe constar que se hicieron los mayores esfuerzos posibles.
7. Que el personal del hospital sea amable y que el hospital esté cómodo, limpio, bien ventilado e iluminado; que sea un hospital seguro; que los equipos funcionen bien y tengan todo lo necesario, y que la atención no sea interrumpida por problemas ajenos a su salud; que la comida esté buena y que no se cobre más de la cuenta. (Ibíd., p. 45)

Además, según los autores **RUIZ LEAL, Jaime; GALÁN MORERA, Ricardo y Javier, URIBE URIBE (2011)** dan a entender que es necesario brindarle a las personas que lo requieren como pueden ser pacientes y/o usuarios lo que necesitan, con el fin de satisfacer sus necesidades; en estos aspectos radica esencialmente la calidad de atención, ante lo cual es necesario interrelacionar esfuerzos en cuanto al empleo del potencial humano, los recursos logísticos y tecnológicos que se disponen, buscando que la atención sea la más adecuada, buscando satisfacer las necesidades de quienes lo necesitan; sin embargo también señalan que los excesos son perjudiciales; por una parte es redundar en lo que requieren las personas que lo necesitan y por otra parte cuando no existe orden y planificación, podríamos decir que es desperdiciar los recursos en forma inapropiada, por lo tanto, del análisis aportados por los autores antes señalados, dan a entender que la calidad fundamentalmente radica en atender oportunamente las necesidades de quienes lo solicitan.

Los autores al tratar esta problemática, dan a entender que la atención muchas veces por ciertas deficiencias puede considerarse como exagerada o también conocida por otros como inadecuada, en razón que para poder dar este servicio necesariamente se tienen que gastar demasiados recursos económicos, humanos, tecnológicos, entre otros, lo cual significa dispendio de lo que se tiene y desde luego afecta la gestión de la institución y/o organización que tiene que brindar este servicio; situación que es muy parecida, cuando los servicios son insuficientes y que tal vez al no haberle dado las atenciones requeridas, estos pueden

tornarse de muy poca trascendencia y afectar la percepción de los mismos; es por eso que según estos especialistas, es necesario brindar servicios apropiados pero que cumplan con la misión encomendada, toda vez que están de por medio muchos recursos que al ser cuantificados, demostraran que una gestión es limitada debido a estas circunstancias y se afectará la relación que existe entre los profesionales de la salud y quienes requieren estos servicios.

Desde luego es conveniente tener presente para que una buena relación exista entre el profesional y quien requiere el servicio, existen otras circunstancias que se presentan y que desde luego van a incidir en el nivel de satisfacción de pacientes y usuarios; por lo tanto, es conveniente evitar diferentes problemas con el fin de satisfacer las necesidades en cuanto a la salud, motivo por el cual las organizaciones e instituciones deben desarrollar una labor muy coordinada desde el momento de la atención a los requirientes, es por eso que en caso de no ser atendidos, afectará el nivel de satisfacción y la calidad de dicho servicio.

De igual forma a nivel de la gestión, es necesario tener presente que debe prevalecer un trabajo debidamente ordenado y además la interrelación de esfuerzos suficientes, con el fin que todo esto incida en la percepción de la imagen del servicio que se está brindando.

Además, es necesario tener presente que como parte de la gestión debe evitarse que existan interrupción en el servicio que

se ofrece, es por eso que un trabajo debidamente ordenado y/o coordinado, evita una serie de problemas que afectan la percepción de los servicios, afectándose los pacientes y/o usuarios.

Al tener servicios que se dan a pacientes y usuarios, es necesario que estos no se corten y por el contrario que exista orden y se den secuencialmente, donde la organización e institución, demostrará que efectivamente son responsables de los servicios que se ofrecen; para lo cual debe contarse con profesionales en el campo de la salud debidamente capacitados, con la tecnología necesaria y debidamente motivados; lo cual incidirá directamente en la responsabilidad que se tiene, facilitando así que se puedan adoptar toma de decisiones oportunas y apropiadas, donde los ganadores serán a no dudarlo pacientes y/o usuarios, como también se disminuirán los costos.

De igual forma, en cuanto a los usuarios que concurren a organizaciones e instituciones vinculados con la salud, estos especialistas que han escrito al respecto, señalan que es conveniente tener claridad sobre los servicios que se están dando, así como también conocer lo que están dando el profesional de salud y personal administrativo, siendo lo más recomendable implementar servicios de calidad con profesionales competentes, lo cual incidirá directamente en el servicio que se ofrece y en la satisfacción de quienes lo necesitan.

Estas conceptualizaciones otorgadas por los especialistas que figuran en párrafos anteriores, nos demuestra que lo fundamental en las organizaciones, así como también en instituciones

vinculadas a la salud, vienen dando servicios en base a protocolos y que por lo tanto estos deben satisfacer sus necesidades; actualmente los servicios sedan con bastante rapidez y que de no ser atendidos oportunamente, tanto pacientes como usuarios buscan ser atendidos; por lo tanto al presentarse algún inconveniente de los profesionales de la salud, existirán los mecanismos necesarios con el fin de hacer las correcciones que el caso lo amerita. Estos problemas no afectan la validez, así como también quienes hayan recibido servicios apropiados, estén satisfechos en el marco de la calidad de los servicios que estén recibiendo.

Es por eso que al abordar todo lo vinculado con la satisfacción de quienes desean servicios apropiados de salud, el personal comprometido con la institución, ayudará mediante el apoyo solicitado, como también que los que están relacionados con pacientes y/o usuarios, tengan el convencimiento que lo brindado incide en la percepción y calidad de los mismos.

Si analizamos estos contenidos, podemos encontrar que mucho se ha escrito sobre el termino calidad, sin embargo esta depende de uno mismo en cuanto a los otorgantes de dichos servicios; siendo necesario que quienes se encuentren comprometidos hagan uso de sus potencialidades, con el fin de incidir directamente en lo que se ofrece a los pacientes y usuarios; además estos especialistas, dan a entender que a fin de lograr los niveles de satisfacción requeridos, es conveniente que el personal que está comprometido se encuentre debidamente motivado y que esto posteriormente pueda incidir tanto en la calidad como a nivel de la productividad, entre otros.

Por otra parte, podemos entender que estos aportes que se han brindado por los especialistas, demuestran que es necesario que se dé dentro de los estándares requeridos y que las autoridades comprometidas, deben fomentar en el personal una sana competencia en todas las organizaciones e instituciones comprometidas con los servicios de salud.

En este contexto debemos comprender que los profesionales que dan servicios de salud, deben trabajar en forma coordinada, con el fin que todos estos esfuerzos que se llevan a cabo, incidan directamente en la calidad de los servicios; es por eso que los pacientes y usuarios deben salir satisfechos por las atenciones que reciben; siendo prioritario que en estas organizaciones exista un adecuado clima institucional, toda vez que incidirá directamente en el potencial humano y en los servicios que estos ofrezcan. (Ibid., pp. 552-554)

De este modo, la calidad de la atención debe estar concentrada en la satisfacción del enfermo como ser humano enfermo. La calidad es en toda empresa la base sobre la cual se construye el éxito ante la sociedad, es virtualmente imposible permanecer dentro de un mercado de alta competitividad si no se hace con calidad.

Por eso en todos los tiempos, los parámetros de calidad se han unido en cualquiera de los diversos campos profesionales al éxito o por lo menos al reconocimiento por parte de la comunidad hacia el profesional virtuoso, desde el punto de vista de sus conocimientos y su capacidad de aplicar los mismos, cuando se

requiere el uso de diversos aparatos en la consecución de los fines de la medicina.

De otro lado, la situación en los países en desarrollo y en los países con economías en transición merece una atención particular. El mal estado de las infraestructuras y del equipo, la irregularidad del suministro y de la calidad de los medicamentos, las deficiencias en la gestión de desechos y en la lucha contra las infecciones, una actuación deficiente del personal, por falta de motivación o insuficiencia de sus conocimientos técnicos, y la grave escasez de recursos para financiar los costos de funcionamiento esenciales de los servicios de salud hacen que la probabilidad de que se produzcan eventos adversos sea mucho más alta que en las naciones industrializadas. (Idem., pp. 555 - 557)

Desde luego en esta parte de la temática vinculada con la variable, los especialistas que han escrito al respecto dan a entender que es necesario superar muchos problemas, teniendo presente el cuidado que deben tener quienes concurren a un establecimiento de salud como pueden ser pacientes y/o usuarios, desde luego deben realizarse los esfuerzos necesarios sin dejar de lado la implicancias que se pudieran presentar.

Es necesario que respecto a los usuarios y personas que requieren atención en las organizaciones de salud, debe tenerse presente un conjunto de medidas necesarias destinadas a limitar eventos que puedan perjudicarlos, haciéndolos conocer y desde luego buscando que no existan consecuencias que los

perjudiquen; ante lo cual es necesario optimizar los niveles de atención, superando deficiencias y limitaciones, conociendo cuales son los problemas e investigando los hechos que puedan perjudicar los servicios que se prestan a quienes concurren a las organizaciones de salud; por otro lado, es conveniente mejorar oportunamente las capacidades en las organizaciones que prestan este tipo de servicios, conociendo cuáles son sus debilidades, deficiencias y conociendo cuales son las posibilidades que se tienen para optimizar estos servicios. Además se hace necesario darles soluciones integrales a estos problemas, superar sistemáticamente las limitaciones que se presente, pero teniendo presente que lo principal es la calidad de atención que se debe brindar a quienes concurren en búsqueda de ser atendidos en cuanto a sus problemas; ante lo cual es necesario llevar a cabo un trabajo debidamente planificado y teniendo presente cuales son las metas y objetivos que se desean alcanzar.

Finalmente antes los hechos presentados, es conveniente que siempre en las organizaciones que tienen que satisfacer las necesidades de pacientes y usuarios, es conveniente adoptar las medidas oportunas con el fin de darles la seguridad necesaria y que puedan apreciar que los servicios que se prestan son los apropiados. En este contexto se desprende que quienes han tratado esta temática son conocedores de la calidad del servicios que requieren quienes concurren a instituciones de la salud, por lo tanto es un compromiso de dichas organizaciones de atenderlos apropiadamente, a fin que satisfagan sus necesidades y exigencias en cuanto a su salud; por lo tanto debe existir un compromiso de las organizaciones que tienen por fin satisfacer las

necesidades en cuanto a su salud; hechos que a no dudarlo incidirán directamente en la calidad de los servicios que se prestan.

También, al respecto estos especialistas concedores de esta problemática dan a entender que es muy importante tener presente el potencial humano que cuenta la organización y que si estos al estar debidamente motivados, van a cumplir la misión encomendada y se van a identificar con la labor que desarrollan en la organización, repercutiendo en el servicio.

Por otro lado, también es necesario tener presente que a nivel organizacional o institucional, es necesario disponer de criterios y políticas apropiadas con el fin de buscar la excelencia, toda vez que otras organizaciones pueden superar las expectativas que uno tiene; para lo cual es conveniente desarrollar un trabajo debidamente ordenado, con el fin de dar servicios oportunos y con los menores costos posibles. (Ídem. p. 558)

Asimismo es conveniente tener implementado servicios apropiados, con el fin de atender las necesidades de los clientes, en razón que si no se realizan los esfuerzos suficientes, esto repercutirá en la calidad de atención y desde luego puede incidir en quienes requieren nuestros servicios; de lo cual se desprende que a nivel organizacional deben entenderse que siempre en organizaciones de servicios a fines, siempre va haber competencias y de no ser atendidos oportunamente van afectar el logro de las metas y objetivos; de lo cual permite conocer que actualmente en las organizaciones es necesario superar problemas

de personal, económicos, tecnológicos y asuntos administrativos; situación que de ser superada apropiadamente no se verá perjudicada los niveles de productividad en las organizaciones y se demostrará la parte positiva de la labor gerencial; por lo tanto debe haber un trabajo planificado y visualizando lo que se desea alcanzar.

1.3 INVESTIGACIONES

1.3.1 Investigaciones Nacionales

- **Universidad Peruana Unión (Chosica - Lima)**

Autor: QUINTANA DAMIÁN, Carmen – Tesis para optar el grado académico de Magíster en Salud Pública con mención Gestión de los Servicios de la Salud.

Tema: Estilos de liderazgo y valores laborales en enfermeras del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima, 2016. (2016)

Resumen: El presente trabajo abordó un tema de mucho interés a nivel de un hospital nacional ubicado en el distrito de Chosica y que estuvo orientado a conocer los estilos de liderazgo y los valores en la parte laboral del personal de enfermeras que elaboran en la institución y donde lo fundamental son principios y valores profesionales que también son conocidos que a su vez son definidos como valores humanos y que están vinculados directamente con la profesión.

La población estuvo conformada por los profesionales de enfermería del hospital de Chosica una institución de salud, donde laboran enfermeras en los diferentes servicios, la muestra estuvo compuesta por 85 licenciados de enfermería. Resultados: Existe relación significativa entre los estilos de liderazgos y los valores laborales que predominan en las enfermeras del hospital de Chosica, Lima, Perú, 2016. Por lo tanto, Los resultados encontrados en este estudio sugieren que los profesionales de enfermería del Hospital José Agurto Tello de Chosica, poseen valores colectivos más que individuales las enfermeras (os) que tienden a ser tradicionales, prevalece el respeto, el perdón, la responsabilidad, la humildad y la generosidad para brindar cuidados a los usuarios. (p. 4)

- **Universidad Norbert Wiener (Lima)**

Autor: CAINICELA AVELLANEDA, Miriam Maribel Y Ruby Cecilia, PALOMINO CARRION. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Salud.

Tema: Liderazgo interpersonal de las enfermeras jefes y su influencia en el clima organizacional en los servicios de enfermería del pabellón b del Hospital Nacional Guillermo Almenara salud. (2017)

Resumen: Al respecto en la tesis estuvo orientada a conocer como el liderazgo interpersonal desarrollado por las enfermeras, jefas, podían tener incidencia a nivel del clima existente en la institución; para lo cual el dicho trabajo se

empleó en método cuantitativo y de una población conformada por enfermeras asistenciales y jefas de esta área, se logró obtener una población de 303 enfermeras asistenciales y una muestra de 147, a quienes se les aplicó cuestionarios para ambas variables y al contrastar las hipótesis planteadas, se utilizó la regresión lineal.

Los resultados indicaron que la mayoría de las Jefas de servicios de enfermería del pabellón B del Hospital Almenara Irigoyen desarrollaron un liderazgo interpersonal moderado 77,8%; y el 75,5% de las enfermeras asistenciales perciben el clima organizacional por mejorar.

En el estudio se encontró que el personal que ocupa los cargos de jefatura, emplean el liderazgo interpersonal moderado, mientras las enfermeras asistenciales que este clima en la organización puede mejorar; como también que al efectuar labores en equipo, este liderazgo tampoco influía en dicho clima de la institución; de lo cual se desprende que a nivel de las jefas este tipo de liderazgo es calificado como moderado; en el caso de las enfermeras asistenciales, también dicho clima podía optimizarse , entre otros. (p. 5)

1.3.2 Investigaciones Internacionales

- **Universidad de Barcelona (España)**

Autor: I SOLA JODAR, Gloria – Tesis para obtener el grado de Doctor.

Tema: Análisis mixto de los estilos de liderazgo en atención primaria de salud. (2015)

Resumen: El análisis llevado a cabo sobre dicha tesis, facilito conocer que la investigación se desarrolló en 2 fases; en cuanto a la primera estuvo orientada a determinar si efectivamente existía liderazgo a nivel del personal directivo que conforman los equipos de Salud en cuanto a la atención primaria de Salud; con el fin de establecer si existía a nivel de estos grupos cierta percepción en cuanto si se presentaban ciertas actitudes, comportamientos, conductas, entre otros; así como también establecer que modalidades se presentaban en cuanto a este tipo de dirección que utiliza quienes dirigen las escuelas en referencia (E.A.P)

Los resultados objetivos en los dos análisis realizados muestran diferencias entre la percepción de liderazgo de los profesionales. La autopercepción del liderazgo de los directivos obtienen una medida de 3,31 en ambos estilos. Se observa que los directivos se perciben por igual con estilos transformacionales y transaccionales. Sin embargo la profesión enfermera obtiene mayor puntuación en liderazgo transaccional, con diferencia estadísticamente significativa ($p=0,003$). (p. 3)

- **Universidad de Granada**

Autor: REJANO CARRASQUILLA, Carmelo – tesis para optar el Grado del Doctor.

Tema: El liderazgo enfermo en hospitales de Andalucía desde un perspectiva de género. (2016)

Resumen: Al revisar el estudio, se puedo observar que dicha investigación tomó como elementos centrales 2 aspectos

fundamentales: Hospitales ubicados en Andalucía y al personal de enfermería y supervisores; en cuanto a la estructura general abarcó para una mayor comprensión el marco teórico desde el punto de vista secuencial el marco teórico la justificación de la investigación, objetivos, resultados, discusión y conclusiones, buscando alcanzar con este trabajo el grado académico de Doctor.

La muestra está compuesta por un total de 756 cuestionarios de los cuales 335 corresponde a mandos intermedios de enfermería y 421 a personas de base de enfermería (enfermeros/as y auxiliares de enfermería).

Finalmente, en este estudio se trató que teorías, aportes y objetivos debían ser alcanzados como parte del trabajo; para luego trabajar los resultados en las técnicas que se aplicaron, apoyándose para tal fin de un soporte estadístico, luego se discutieron los resultados en concordancia a las variables del estudio; encontrándose que estos resultados están planteados en relación a la parte teórica conceptual; en cuanto a la discusión se efectuó tomando en consideración la parte teórica y estadística, terminando con las conclusiones que estuvieron en relación a los objetivos y a la contrastación de las hipótesis.
(p. 4)

1.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad de atención.-** Capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él.

- **Capacidad para afrontar problemas.-** Es buscar soluciones de manera eficaz y rápida de problemas detectados.
- **Dirigir.-** Guiar, manejar o administrar una institución y/o empresa.
- **Liderazgo.-** Son habilidades que tiene un líder para motivar e inspirar al personal que tiene a cargo.
- **Motivación de los trabajadores.-** Un trabajador motivado es la clave para obtener un mejor rendimiento de laboral, por lo tanto, esto ayudara al mejoramiento y crecimiento de la empresa.
- **Plan de acción.-** Involucrar a diferentes departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.
- **Rapidez en los servicios.-** Un servicio eficaz y oportuno que se brinda al paciente.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Respecto a la problemática existente en la Microred los Olivos – Lima, podemos señalar que efectivamente a nivel de la organización busca atender a una amplia población que comprende el distrito de los Olivos – Lima, donde a fin de brindar una atención adecuada a quienes concurren a esta sede, encontramos que a fin de cumplir la misión encomendada por el Ministerio de Salud, está conformada por personal profesional en

cuanto a la salud y desde luego, complementada con la participación de personal administrativo que va a facilitar a quienes concurren a este establecimiento de salud, poder atender las necesidades que requieren en cuanto a su salud.

De igual forma se puede señalar que la labor que desempeñan los profesionales encomendados a esta zona norte de Lima Metropolitana, ha permitido conocer que los usuarios en la jurisdicción antes indicada, está conformada principalmente por una amplia masa de empleados y trabajadores, quienes como es lógico, se desplazan desde tempranas horas con el fin de poder trasladarse a otros distritos de Lima Metropolitana; demostrándose por lo tanto que esta población durante el día concurre a labrar fuera del distrito y que generalmente su permanencia a nivel de la jurisdicción es durante la noche hasta primeras horas del día, entre otros.

En este contexto podemos encontrar que efectivamente el liderazgo que ejerce los funcionarios que laboran en esta organización conocida como Microred, cuenta con profesionales de la salud; tanto médicos como enfermeras y personal auxiliar; por otro lado también se dispone de personal administrativo que complementan la labor de los especialistas que se disponen en esta Microred.

Por otro lado, también se ha encontrado que respecto al liderazgo este se visualiza con el fin de atender a pacientes que concurren a la institución en búsqueda de atención a sus dolencias y problemas de salud, ante lo cual son atendidos por los

médicos que laboran en dicha Microred, asistidos por personal de enfermeras y también en la parte administrativa; cuyo esfuerzo está encaminado a brindar servicios de calidad, pese a las limitaciones que se presentan en la institución, la cual ha generado insatisfacción en los pacientes a causa del sistema de gestión, algunas de las quejas de los pacientes están relacionadas con la actuación del personal de la institución; y esto, evidentemente, impacta en la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

En cuanto al tema de investigación el especialista **BEAUCHAMP T. Childress J. (2011)** menciona lo siguiente: Efectivamente constituye un panorama que se tiene y que este a no dudarlo, tendrá en incidencia en quienes lo siguen y que están predispuestos a realizar los esfuerzos necesarios para buscar otras alternativas y/o disposiciones; por lo tanto siempre se dice que quienes ejercen el liderazgo deben estar imbuidos no solo de conocimientos, sino de actitud especiales para poder influir en sus seguidores y que por lo tanto todos los esfuerzos que realicen estarán orientados al logro de resultados y al cumplimiento de lo encomendado. (p. 22)

2.1.3 Definición del Problema

Problema principal

¿Cuáles son los Efectos del Liderazgo, en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima?

Problemas específicos

- a.** ¿De qué manera el nivel de capacidad para afrontar problemas influye sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?
- b.** ¿De qué manera el nivel de motivación sobre los trabajadores, influye en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima?
- c.** ¿En qué medida la habilidad de persuasión del líder, incide en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima?
- d.** ¿De qué manera la dirección de las tareas a los trabajadores, incide en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?
- e.** ¿En qué medida los tipos de liderazgo ejercidos, inciden en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?
- f.** ¿De qué manera los tipos de personalidad que posee el líder, incide en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?

2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Finalidad

El desarrollo de la investigación determinó que el liderazgo existente en la Microred Los Olivos – Lima, tuvo efectos significativos, que incidieron directamente en el servicio que reciben los usuarios que concurrieron a los diferentes policlínicos de la organización; lo cual se manifestó en el logro de la satisfacción y en la calidad del servicio.

2.2.2 Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Determinar la influencia de los Efectos del Liderazgo, en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Objetivos específicos

- a.** Demostrar la influencia del nivel de capacidad para afrontar problemas sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- b.** Estimar la influencia de motivación sobre los trabajadores, en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

- c.** Demostrar si la habilidad de persuasión del líder, incide en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- d.** Demostrar la influencia de la dirección de las tareas a los trabajadores, en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- e.** Verificar la influencia de tipos de liderazgo ejercidos, en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- f.** Establecer la influencia de los tipos de personalidad que posee el líder, en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

2.2.3 Delimitación del Estudio

a. Delimitación espacial

El estudio se realizó a nivel de la Microred Los Olivos – Lima.

b. Delimitación temporal

El período en el cual se llevó a cabo esta investigación comprendió los meses de Abril - Junio del 2018.

c. Delimitación social

En la investigación se aplicaron las técnicas e instrumentos destinados al recojo de información del personal profesional de salud y administrativo y pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación.- El estudio en referencia, se llevó a cabo buscando establecer si efectivamente el liderazgo del personal directivo y quienes son los responsables de conducir los diferentes policlínicos y servicios en la Microred “Los Olivos”, lo vienen haciendo en forma coherente y si esto, se ve reflejado en la calidad del servicio que actualmente se ofrece a los usuarios en la organización.

Importancia.- La investigación dio aportes significativos que contribuyeron a optimizar el estilo del liderazgo existente en la Microred Los Olivos – Lima, toda vez que somos conocedores que el responsable en la organización tiene un estilo propio en la forma de conducir los recursos humanos y esto repercuten directamente, en la calidad de los servicios que reciben los usuarios.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Supuestos teóricos

En lo relacionado al tema de la presente tesis, la especialista **PINZÓN ESPITIA, Olga (2014)**, refiere que en los servicios de

salud, el liderazgo se debe comprender como un componente fundamental del proceso de gestión organizacional, como competitividad de los trabajadores para impactar la satisfacción laboral y la calidad de la atención. (p. 15)

Finalmente, luego de hallar a diferentes especialistas que hablan sobre el liderazgo y la calidad de servicio, se ha encontrado que la teoría y conceptualizaciones referidas sobre ambas variables, son coherentes en cuanto a los alcances de las mismas, razón por la cual se considera que el tema en referencia es concordante con los alcances del estudio; motivo por el cual, la hipótesis planteada, se cumple a cabalidad y existe relación causal entre ambas variables.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

Hipótesis principal

Los Efectos del Liderazgo, son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos - Lima.

Hipótesis específicas

- a.** El nivel de capacidad para afrontar problemas influye favorablemente sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

- b.** El nivel de motivación sobre los trabajadores, influye favorablemente en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- c.** La habilidad de persuasión del líder, incide en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- d.** La dirección de las tareas a los trabajadores, incide favorablemente en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- e.** Los tipos de liderazgo ejercidos, inciden favorablemente en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- f.** Los tipos de personalidad que posee el líder, incide favorablemente en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

2.3.3 Variables e Indicadores

Variable independiente

X. LIDERAZGO

Indicadores

x₁.- Nivel de capacidad para afrontar problemas.

x₂.- Nivel de motivación sobre los trabajadores.

- x3.- Habilidad de persuasión del líder de la Microred los Olivos.
- x4.- Dirección de tareas a los trabajadores.
- x5.- Tipos de liderazgo.
- x6.- Tipos de personalidad que posee el líder.

Variable dependiente

Y. CALIDAD DE ATENCIÓN

Indicadores

- y1.- Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.
- y2.- Grado de calidez en atención brindada.
- y3.- Nivel del trato brindado al usuario.
- y4.- Citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios.
- y5.- Disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender a pacientes y/o usuarios.
- y6.- Nivel de desempeño en la atención a pacientes y usuarios.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 Población

Se trabajó con 45 profesionales de salud, 36 trabajadores administrativos y aproximadamente 1440 pacientes y/o usuarios atendidos en una semana, en la Micro Red Los olivos Lima. La investigación se realizará en el mes de Abril del 2018.

Personal	Población
Profesionales de salud	45
Trabajadores administrativos	36
Sub total	81
Pacientes	1440

3.1.2 Muestra

Tal como se ha planteado en la población del estudio, se trabajó con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

- Z = Valor de la abcisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza, asociada a un Z= 1.96.
- E = Margen de error muestral 5%
- P = Proporción de pacientes, administrativos y profesionales de salud que manifestaron que el liderazgo influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios de la microred los olivos (se asume P=0.5)
- Q = Proporción de pacientes, administrativos y profesionales de salud que manifestaron que el liderazgo no influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios de la microred los olivos (se asume Q=0.5)

Entonces, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% la muestra optima de.

+ Personal profesional de salud y administrativo

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (81)}{(0.05)^2 (81-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 67

La muestra de profesionales de salud y administrativo fue seleccionada de manera aleatoria.

+ Pacientes

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1440)}{(0.05)^2 (1440-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 303 pacientes y/o usuarios

La muestra de pacientes fue seleccionada de manera aleatoria.

Resumen de la muestra:

Personal Micro Red Los Olivos	Muestra
Profesionales de salud y	37
Trabajadores administrativos	30
Total muestra 1	67

Pacientes	
Total muestra 2	303

3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

Referente a esta parte de la investigación, en cuanto a su diseño por su tipo, esencialmente podemos señalar que es explicativo, respecto a su nivel es aplicado y por la naturaleza de dicho trabajo podemos señalar que en lo concerniente a su método y también respecto a su diseño es No Experimental; además se tomaron las muestras a los profesionales y personal de la Microred (67) en referencia y a pacientes (303)

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En relación a esta parte del estudio, la investigación con el fin de poder probar las hipótesis del estudio, empleo como su principal técnica a la encuesta y su respectivo instrumento, siendo aplicado a la muestra determinada para estos fines.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

En cuanto a esta parte del estudio, al procesar los datos acopiados mediante el cuestionario, que estuvo conformado por interrogantes elaboradas en base a cada uno de los indicadores de ambas variables, se empleó el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y con el 95% del nivel de confianza.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

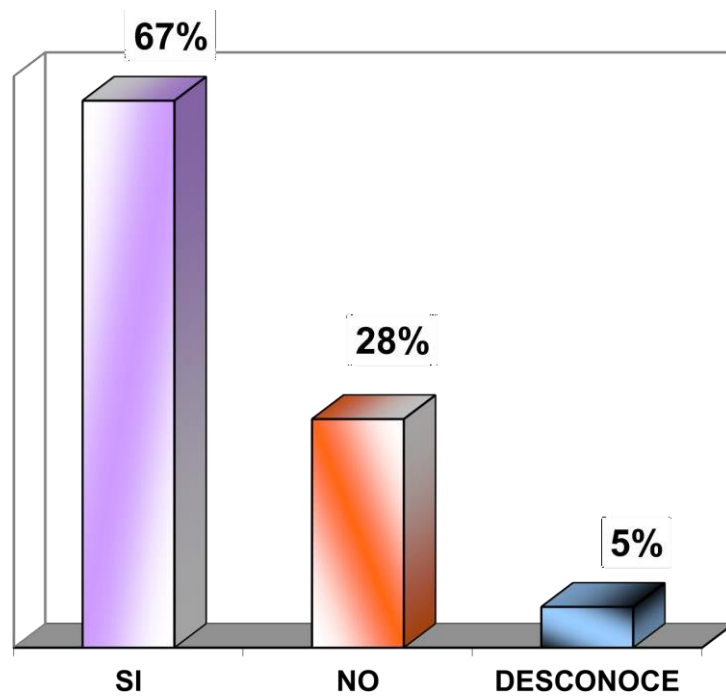
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A. PERSONAL PROFESIONAL DE SALUD Y ADMINISTRATIVO

Cuadro N° 1

Trabajo directivo tiene la capacidad para afrontar problemas.

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	45	67
No	19	28
Desconoce	3	5
TOTAL	67	100%

Gráfico No. 1**TRABAJO DIRECTIVO TIENE LA CAPACIDAD PARA AFRONTAR PROBLEMAS**

Fuente: Personal profesional de salud y administrativo de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

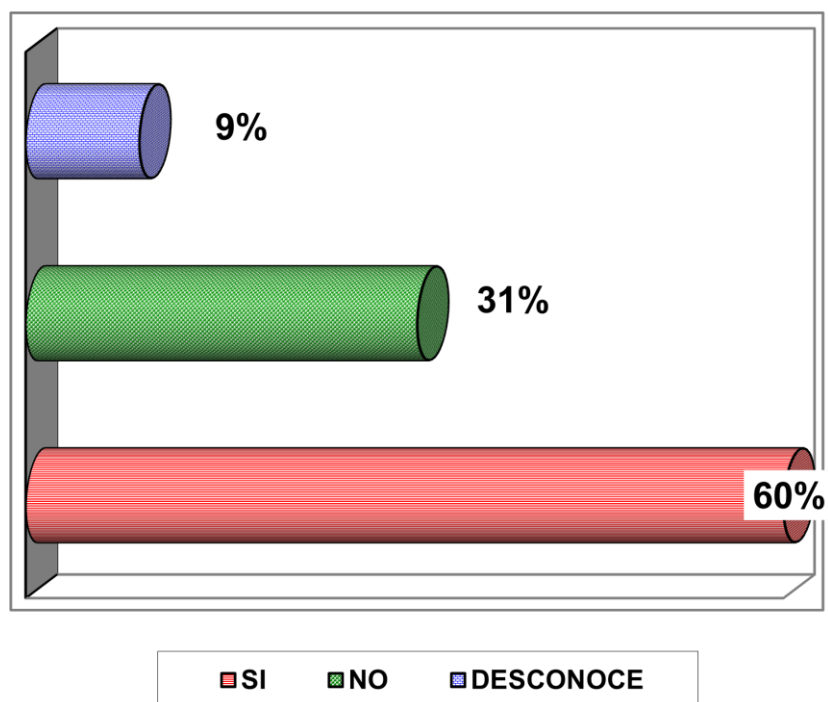
INTERPRETACIÓN

El 67% del personal profesional de salud y administrativos que laboran en la Microred Los Olivos – Lima, fueron de la opinión que en la institución, el personal directivo está capacitado para resolver cualquier problema de su competencia en cuanto a la salud; mientras el 28% no ratificaron los puntos de vista del grupo anterior y el 5% indicaron desconocer, arribando al 100%.

Los encuestados que respondieron en la primera de las alternativas, reconocieron que efectivamente el personal directivo que conduce la Microred Los Olivos – Lima, se encuentran capacitados para dar solución a cualquier problema que se presente, sobre todo con el fin de satisfacer las atenciones de salud que requieren quienes concurren a esta organización, dándole la solución a los diferentes problemas que pudieran presentarse; demostrándose así que existe liderazgo de parte de los que tienen la responsabilidad de conducir los destinos de este sector.

Cuadro N° 2**El personal se encuentra motivado.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	40	60
No	21	31
Desconoce	6	9
TOTAL	67	100%

Gráfico No. 2**EL PERSONAL SE ENCUENTRA MOTIVADO**

Fuente: Personal profesional de salud y administrativo de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

El 60% de los encuestados consideran que el personal que labora en la institución se encuentra debidamente motivado; en cambio el 31% expresaron todo lo contrario con relación a la primera de las alternativas y el 9% manifestaron desconocer, arribando al 100%.

Cabe señalar que la mayoría del personal profesional de salud y administrativos que trabajan en esta Microred Los Olivos, destacan que están muy motivados por el trabajo que llevan a cabo; evidenciándose que están involucrados con la función que cumplen en la institución y que cuentan con el apoyo necesario para desarrollar sus funciones de acuerdo a las diferentes especialidades, entre otros.

Cuadro N° 3
Habilidad persuasiva que tiene el líder en el personal de la
Microred los Olivos.

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	43	64
No	20	30
Desconoce	4	6
TOTAL	67	100%



INTERPRETACIÓN

El 64% del personal profesional de salud y administrativos que trabajan en la Microred Los Olivos – Lima, que existe influencia de parte del personal directivo; 30% no estuvieron de acuerdo con el grupo anterior y el 6% expresaron desconocer, sumando de esta manera el 100% de la muestra.

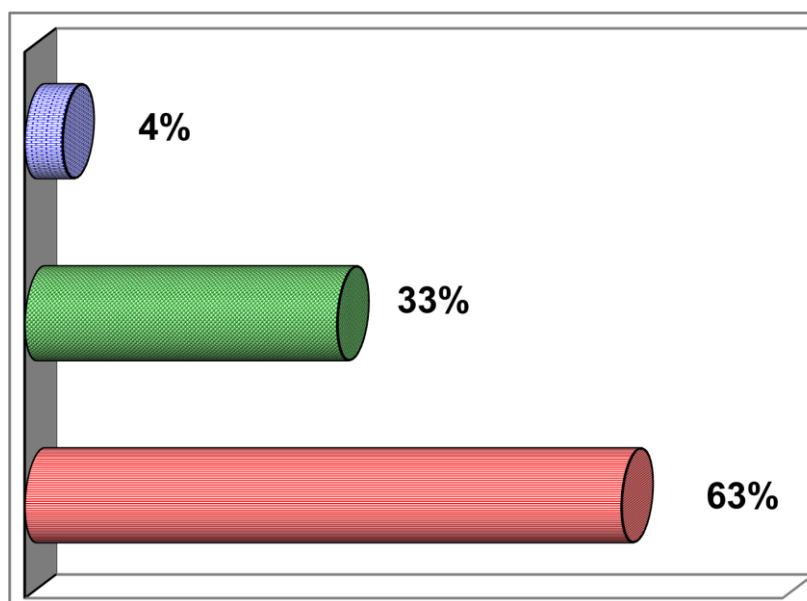
Es importante señalar que la mayoría de los encuestados reconocieron que el personal directivo que labora en esta Microred ejerce influencia en los recursos humanos que trabajan en la institución; lo cual evidencia, por un lado, que mantiene comunicación con el personal de salud y administrativos, existe liderazgo y están interrelacionados; hechos que a no dudarlo inciden directamente en la calidad del servicio a pacientes y/o usuarios.

Cuadro N° 4
Buena dirección por parte de los directivos en la Microred los Olivos.

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	42	63
No	22	33
Desconoce	3	4
TOTAL	67	100%

Gráfico No. 4

BUENA DIRECCIÓN POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS EN LA MICRORED LOS OLIVOS



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Personal profesional de salud y administrativo de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

El 63% de los que respondieron en esta alternativa, refirieron que se mantiene una buena dirección de parte de quienes tienen esta responsabilidad en la Microred Los Olivos – Lima; mientras el 33% discreparon de las opiniones de los anteriores y 4% restante refirieron desconocer, totalizando el 100%.

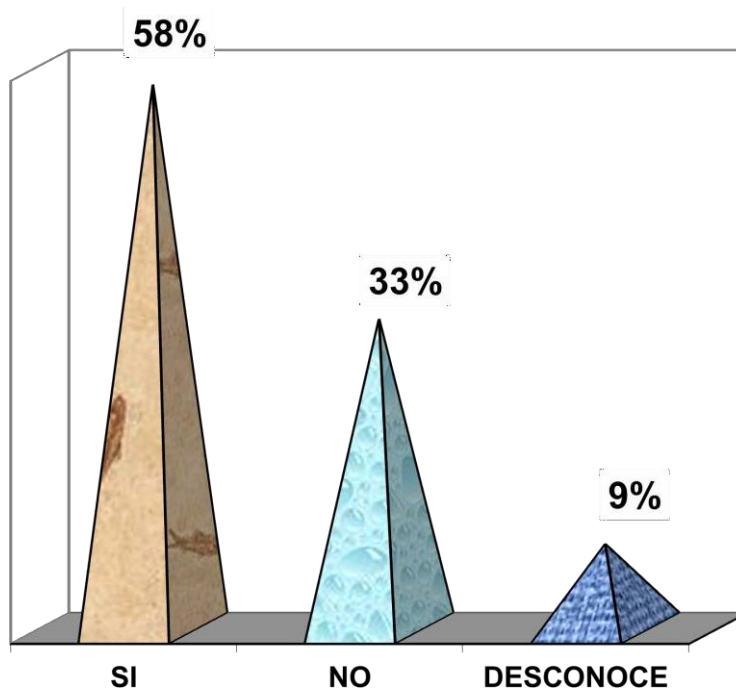
Los encuestados, destacaron que a nivel de la Microred Los Olivos – Lima, existe un buen liderazgo por parte de los directivos, se mantiene una buena comunicación entre los diferentes estamentos y desde luego, se aprecia interrelación en quienes vienen laborando en dicha institución, reflejándose en la atención que se brinda a quienes concurren en busca de servicios apropiados y de calidad.

Cuadro N° 5
Diferentes tipos de liderazgo en la Microred los Olivos

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	39	58
No	22	33
Desconoce	6	9
TOTAL	67	100%

Gráfico No. 5

Diferentes tipos de liderazgo en la Microred los Olivos.



Fuente: Personal profesional de salud y administrativo de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

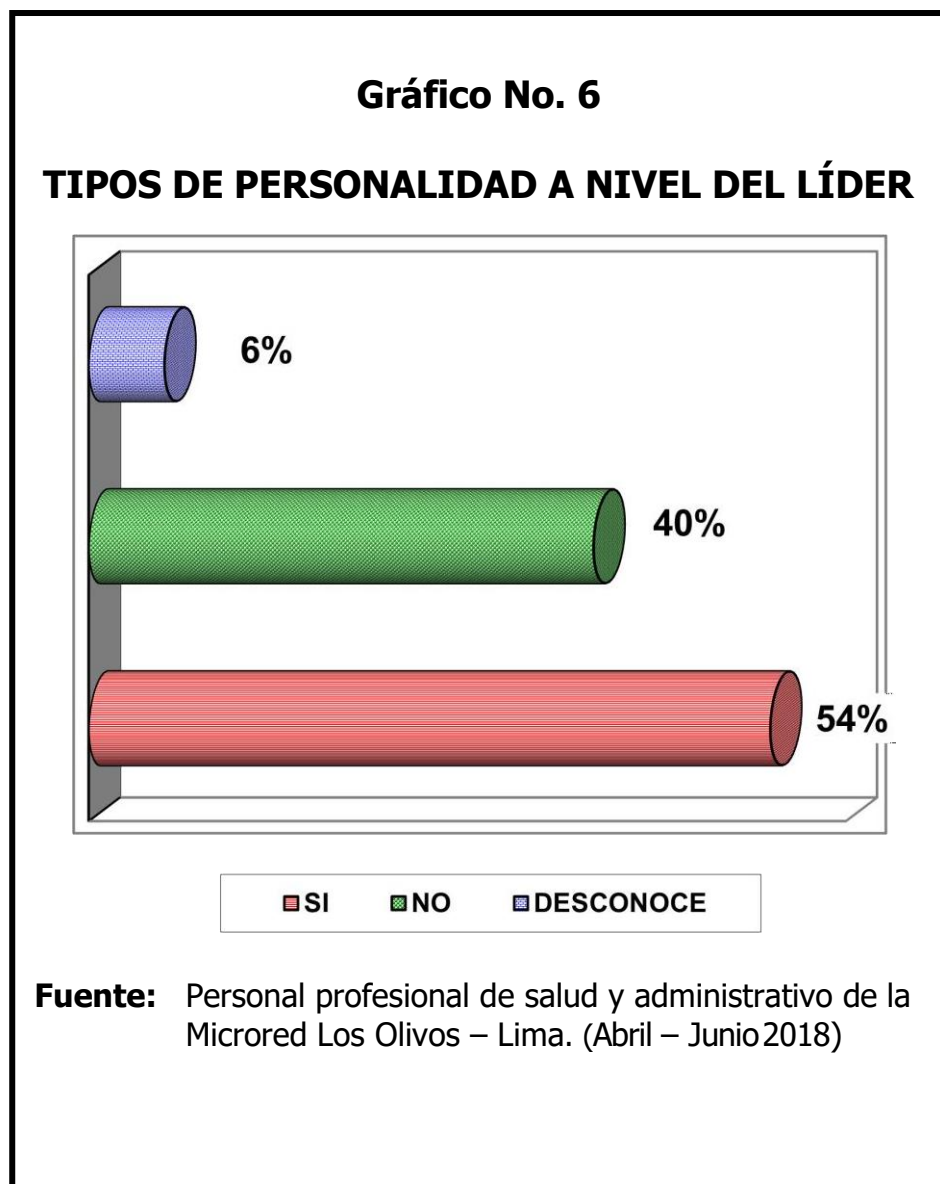
INTERPRETACIÓN

El 58% de los profesionales de salud y administrativos, reconocieron que existen a nivel de la Microred Los Olivos – Lima, diferentes tipos de liderazgo; 33% no estuvieron de acuerdo con los puntos de vista de la mayoría y el 9% restante señalaron desconocer, llegando al 100%.

Cabe señalar que casi la mayoría de los encuestados, expresaron que en esta Microred existen diferentes tipos de liderazgo pero que finalmente incide en la gestión; sin embargo, un porcentaje menor tuvo otras apreciaciones que no alteran lo expresado por la mayoría; reconociéndose de esta manera, que prevalece el liderazgo vinculado a la autoridad.

Cuadro N° 6
Tipos de personalidad a nivel del líder.

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	36	54
No	27	40
Desconoce	4	6
TOTAL	67	100%



INTERPRETACIÓN

El 54% de los que respondieron en la primera de las alternativas, fueron de la opinión que existen varios tipos de personalidad a nivel del líder en esta Microred Los Olivos – Lima; lo cual no sucedió con el 40% que expresaron puntos de vista contrarios al de la mayoría y el 6% complementario lo justificaron en el sentido que desconocían, totalizando el 100%.

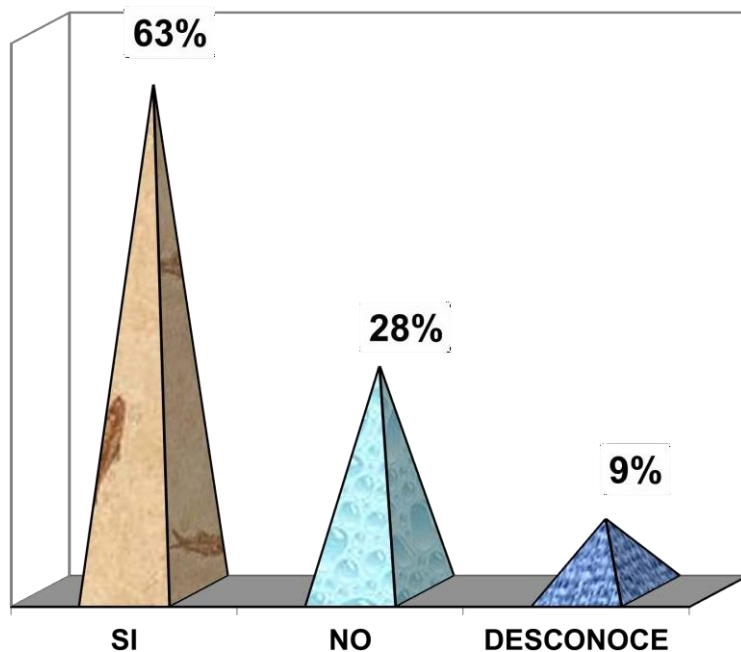
Es importante señalar que la mayoría de los que respondieron en la primera de las alternativas, destacaron que efectivamente en la Microred Los Olivos, prevalecen varios tipos de personalidad; ante lo cual destaca la personalidad del líder; situación que a no dudarlo, incide en la conducción del potencial humano que labora a nivel de la organización y esto se ve reflejado en los servicios que se ofrecen a pacientes y/o usuarios.

Cuadro N° 7**El liderazgo es apropiado en la Microred "Los Olivos" – Lima.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	42	63
No	19	28
Desconoce	6	9
TOTAL	67	100%

Gráfico No. 7

**EL LIDERAZGO ES APROPIADO EN LA
MICRORED "LOS OLIVOS" – LIMA.**



Fuente: Personal profesional de salud y administrativo de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

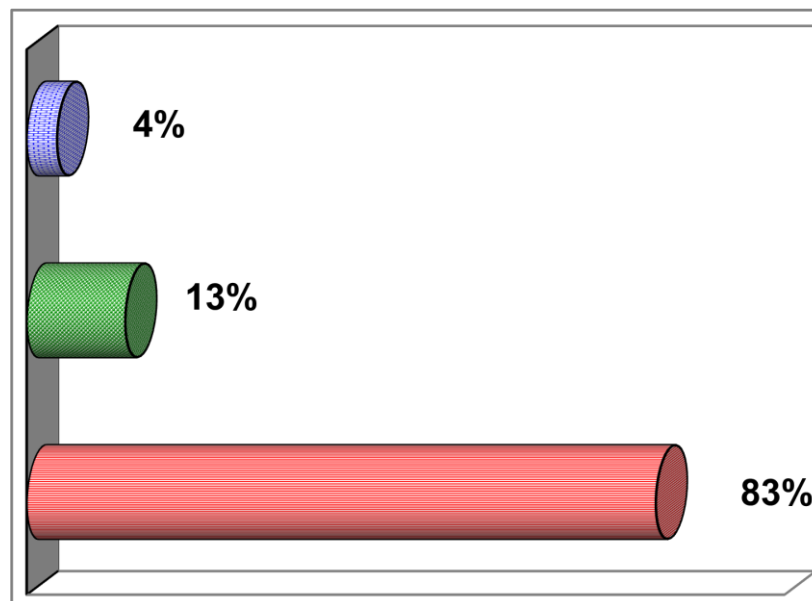
INTERPRETACIÓN

El 63% de los que respondieron en la primera de las alternativas, reconocieron que lo que requieren en la organización es un líder dinámico, democrático y que los ayude a alcanzar las metas y objetivos previstos; lo cual no sucedió con el 28% y el 9% manifestaron desconocer, llegando al 100%.

De lo mencionado en el párrafo anterior, se observa que la mayoría de los encuestados, consideran importante el estilo del liderazgo que prevalece en la Microred (Los Olivos), entre otros; como parte de este liderazgo, facilita la conducción del recurso humano que labora en la organización; demostrándose así que cuando existe un buen líder, esto se verá reflejado en el logro de metas y objetivos institucionales.

B. PACIENTES Y/O USUARIOS**Cuadro N° 8****El servicio recibido se da con rapidez.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	253	83
No	39	13
Desconoce	11	4
TOTAL	303	100%

Gráfico No. 8**EL SERVICIO RECIBIDO SE DA CON RAPIDEZ**

■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

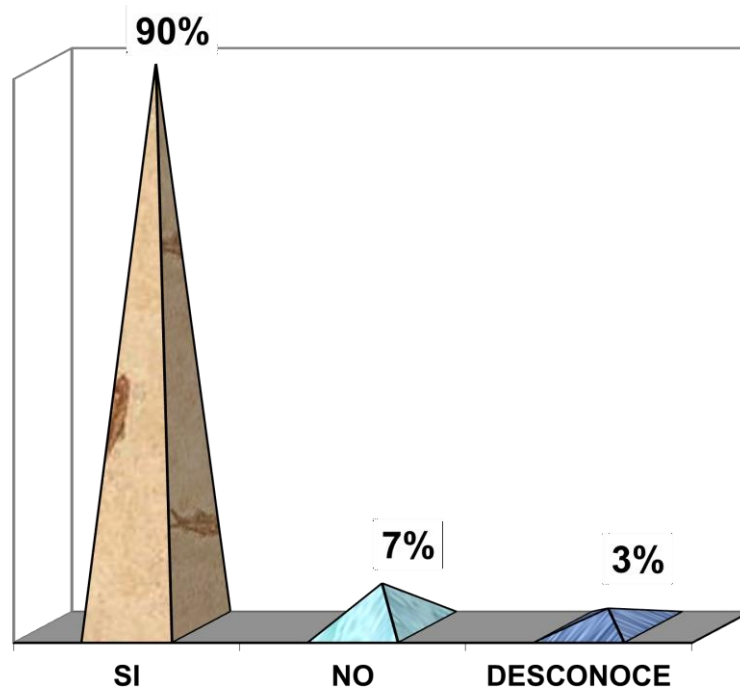
INTERPRETACIÓN

El 83% de los pacientes y/o usuarios consideran que los servicios que reciben en la Microred Los Olivos – Lima, se da con rapidez; sin embargo el 13% no estuvieron conformes con los puntos de vista expresados por la mayoría y el 4% restante refirieron desconocer, totalizando el 100% de la muestra.

La mayoría de los encuestados coincidieron en sus apreciaciones, al señalar que en la Microred Los Olivos – Lima, la atención en cuanto al servicio se da con rapidez y oportunidad, lo cual incide favorablemente en la percepción de la imagen de la institución por parte de los pacientes y usuarios, entre otros.

Cuadro N° 9**Calidez en la atención que se brinda a pacientes y usuarios.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	273	90
No	21	7
Desconoce	9	3
TOTAL	303	100%

Gráfico No. 9**CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA A PACIENTES Y USUARIOS**

Fuente: Pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

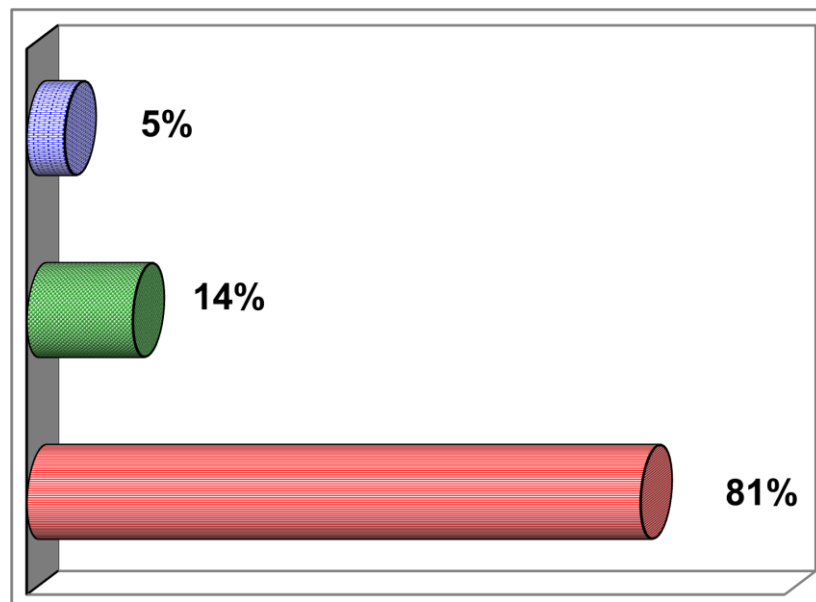
INTERPRETACIÓN

El 90% de los pacientes y usuarios considerados en la pregunta, destacaron que efectivamente existe calidez en la atención que se les viene brindando a nivel de la institución; sin embargo el 7% no compartieron los puntos de vista del grupo anterior y el 3% refirieron desconocer, llegando al 100%.

Los encuestados, indicaron que efectivamente cuando concurren para ser atendidos en la Microred en referencia, siempre encuentran la calidez necesaria por parte del personal para ser atendidos en los diferentes servicios; lo cual a no dudarlo, es muy importante que prevalezcan estas características en cuanto a la atención, superando así las limitaciones que se pudieran presentar, entre otros.

Cuadro N° 10**El trato que se brinda a pacientes y usuarios es apropiado.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	246	81
No	43	14
Desconoce	14	5
TOTAL	303	100%

Gráfico No. 10**EL TRATO QUE SE BRINDA A PACIENTES Y USUARIOS ES APROPIADO**

■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

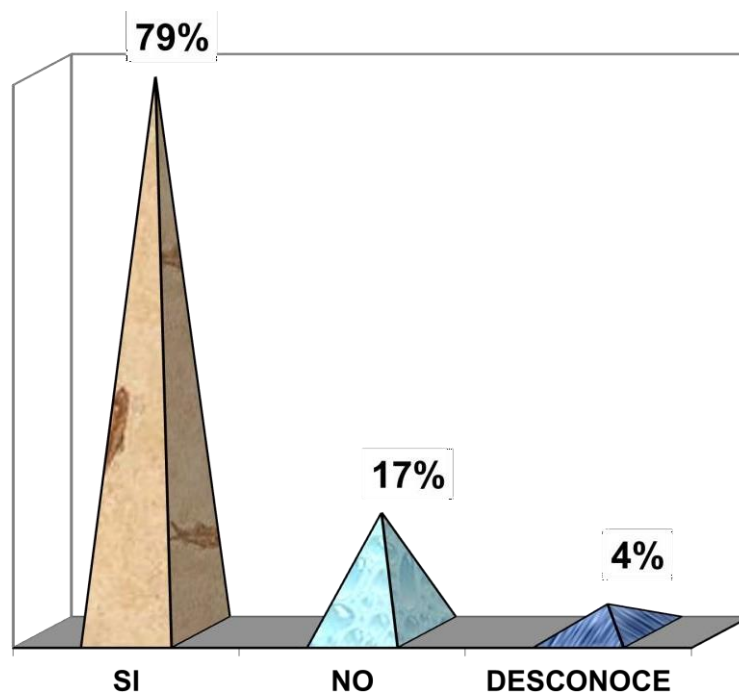
INTERPRETACIÓN

La encuesta aplicada a los pacientes y/o usuarios de la Microred “Los Olivos” – Lima, en un promedio del 81% consideran que el trato que tiene el personal en esta organización es apropiado y satisface sus expectativas; por el contrario el 14% respondieron todo lo contrario en comparación con el grupo mayoritario y el 5% lo justificaron en el sentido que desconocía, totalizando el 100%.

Cabe señalar que la mayoría de los encuestados inclinaron su apreciación a favor de la primera de las alternativas y sobre todo que está referido a un aspecto muy importante que lo constituye la interrelación existente entre pacientes y/o usuarios, influyendo directamente en la calidad de atención que se ofrece en la organización.

Cuadro N° 11**Citas y consultas son oportunas.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	239	79
No	52	17
Desconoce	12	4
TOTAL	303	100%

Gráfico No. 11**CITAS Y CONSULTAS SON OPORTUNAS**

Fuente: Pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

El 79% de los pacientes y/o usuarios que eligieron la primera de las opciones, reconocieron que las citas y consultas que se dan a nivel de la Microred “Los Olivos” – Lima, son oportunas; en cambio el 17% tuvieron otras apreciaciones que difieren del grupo mayoritario y el 4% opinaron que desconocían, llegando al 100%.

La mayoría de los encuestados, reconocieron que en lo relacionado a las citas y consultas que se dan en esta organización, son oportunas y desde luego al incidir directamente en los interesados, satisface sus expectativas; hechos que demuestran la preocupación del personal asistencial y administrativo, en brindar servicios con rapidez, influyendo en la percepción e imagen institucional.

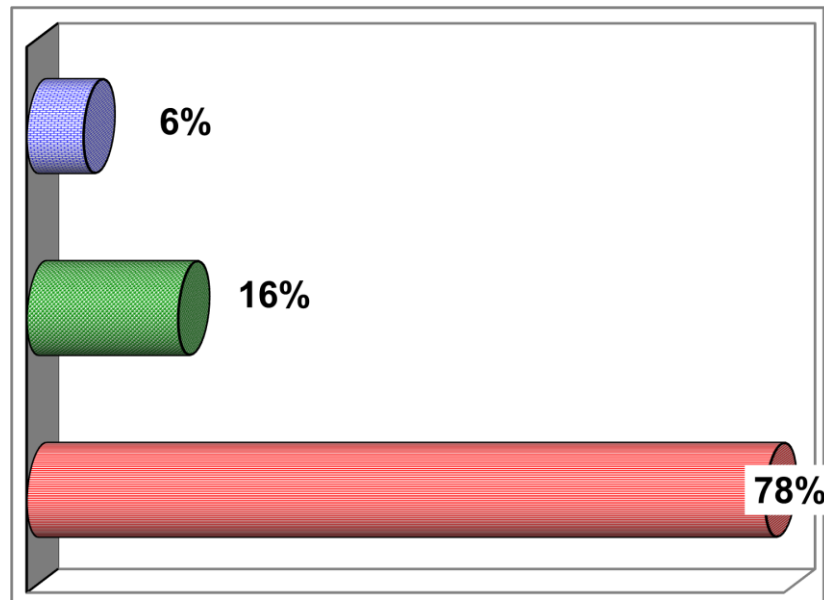
Cuadro N° 12

Se Dispone de recursos humanos, logísticos y tecnológicos suficientes para atender a pacientes y/o usuarios.

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	237	78
No	49	16
Desconoce	17	6
TOTAL	303	100%

Gráfico No. 12

SE DISPONE DE RECURSOS HUMANOS, LOGÍSTICOS Y TECNOLÓGICOS SUFICIENTES PARA ATENDER A PACIENTES Y/O USUARIOS



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

El 78% de los encuestados, refirieron que a nivel de la Microred “Los Olivos” – Lima, se cuenta con recursos necesarios para atender a los pacientes y/o usuarios que concurren a la institución; 16% opinaron todo lo contrario y el 6% complementario manifestaron desconocer, sumando el 100%.

La mayoría de los pacientes y/o usuarios que visitan las instalaciones de la Microred “Los Olivos” con el fin de ser atendidos en sus problemas de salud, manifestaron que en la organización disponen de recursos humanos, logísticos y tecnológicos, con los cuales se atiende a quienes concurren a dicho establecimiento de salud en la zona norte de Lima.

Cuadro N° 13
Desempeño del personal en la atención a pacientes y usuarios es apropiado.

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	255	84
No	38	13
Desconoce	10	3
TOTAL	303	100%



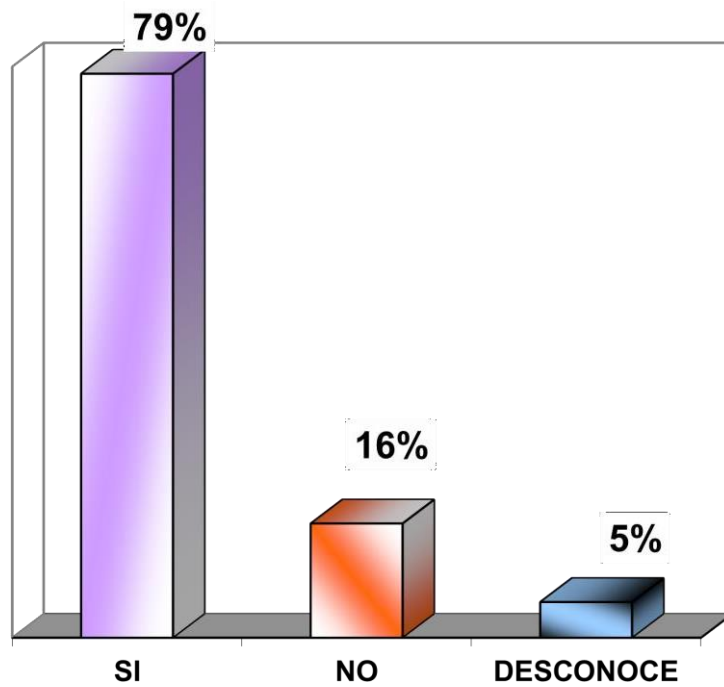
INTERPRETACIÓN

El 84% de los encuestados expresaron que el desempeño del personal asistencial y administrativo lo califican como apropiado; sin embargo el 13% no compartieron los diferentes puntos de vista del grupo mayoritario y el 3% restante indicaron desconocer, arribando al 100%.

La mayoría de los pacientes y/o usuarios que concurren a los diferentes establecimientos en la Microred "Los Olivos" – Lima, lo califican como apropiados, toda vez que el personal que labora en la institución muestra su profesionalismo y capacidad para atender a quienes visitan a dicho establecimiento.

Cuadro N° 14**Calidad en la atención que reciben los pacientes y/o usuarios.**

ALTERNATIVAS	fi	%
Si	240	79
No	47	16
Desconoce	16	5
TOTAL	303	100%

Gráfico No. 14**CALIDAD EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES Y/O USUARIOS**

Fuente: Pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos – Lima. (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

El 79% de los pacientes y/o usuarios que concurren a los establecimientos en la Microred "Los Olivos" – Lima, refirieron que existe calidad en la atención que reciben del personal asistencial y administrativo; en cambio el 16% no tuvieron la misma apreciación y el 5% restante expresaron desconocer, sumando el 100% de la muestra.

Los encuestados en su gran mayoría, destacaron que a nivel de la Microred "Los Olivos" – Lima, prevalece la calidad en la atención que reciben quienes concurren a dicha institución; demostrándose de esta manera, que el personal profesional y administrativo que labora en la organización muestran interés y profesionalismo por servir, entre otros.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis a:

H₀: El nivel de capacidad para afrontar problemas no influye favorablemente sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

H₁: El nivel de capacidad para afrontar problemas influye favorablemente sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	Capacidad para afrontar problemas	Existe rapidez en los servicios que se ofrecen	
Si	45	253	298
No	19	39	58
Desconoce	3	11	14
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

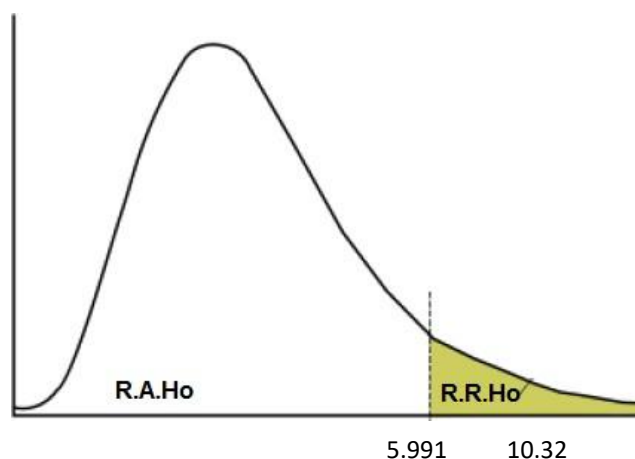
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 10.32$$

Decisión estadística: Dado que $10.32 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que el nivel de capacidad para afrontar problemas influye favorablemente sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Hipótesis b:

H_0 : El nivel de motivación sobre los trabajadores, no influye favorablemente en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

H₁: El nivel de motivación sobre los trabajadores, influye favorablemente en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	Existe motivación sobre los trabajadores	Existe calidez en la atención	
Si	40	273	313
No	21	21	42
Desconoce	6	9	15
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

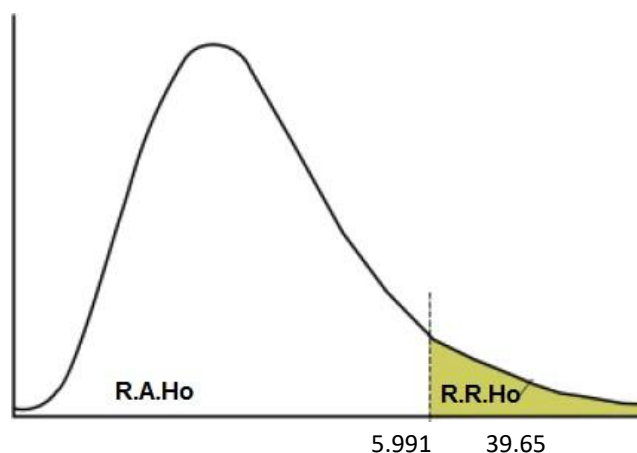
La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-

cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 39.65$$

Decisión estadística: Dado que $39.65 > 5.991$, se rechaza **H₀**



Por lo tanto, se concluye que el nivel de motivación sobre los trabajadores, influye favorablemente en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Hipótesis c:

H₀: La influencia sobre el personal, no incide favorablemente en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

H₁: La influencia sobre el personal, incide favorablemente en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	Existe influencia sobre el personal	Existe buen trato brindado a los usuarios	
Si	43	246	289
No	20	43	63
Desconoce	4	14	18
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

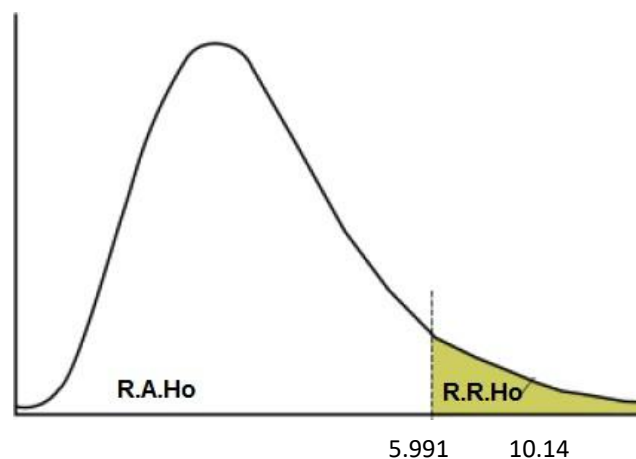
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 10.14$$

Decisión estadística: Dado que $10.14 > 9.488$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que la influencia sobre el personal, incide favorablemente en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Hipótesis d:

H₀: La dirección de las tareas a los trabajadores, no incide favorablemente en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

H₁: La dirección de las tareas a los trabajadores, incide favorablemente en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	Existe dirección de las tareas a los trabajadores	Las citas y consultas son oportunas	
Si	42	239	281
No	22	52	74
Desconoce	3	12	15
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

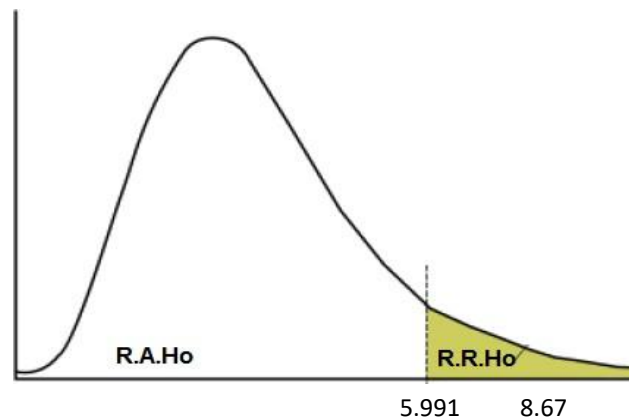
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8.67$$

Decisión estadística: Dado que $8.67 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que la dirección de las tareas a los trabajadores, incide favorablemente en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Hipótesis e:

H₀: Los tipos de liderazgo ejercidos, no inciden favorablemente en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

H₁: Los tipos de liderazgo ejercidos, inciden favorablemente en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	tipos de liderazgo ejercidos son favorables	Existe disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos	
Si	39	237	276
No	22	49	21
Desconoce	6	17	23
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-

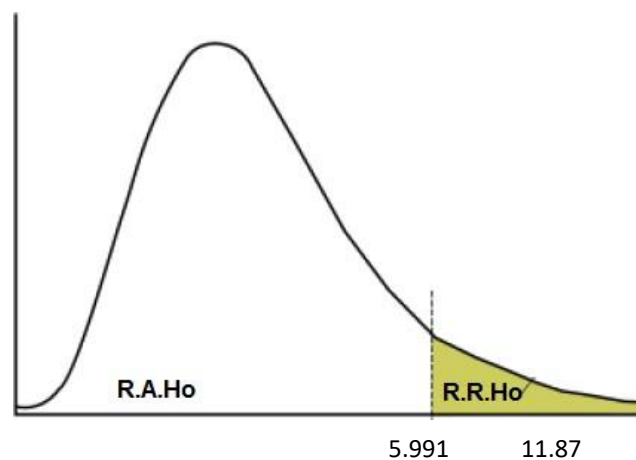
cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia

de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 11.87$$

Decisión estadística: Dado que $11.87 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que los tipos de liderazgo ejercidos, inciden favorablemente en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Hipótesis f:

H₀: Los tipos de personalidad que posee el líder, no incide favorablemente en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

H₁: Los tipos de personalidad que posee el líder, incide favorablemente en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	Los tipos de personalidad que posee el líder son Favorables	El desempeño del personal es favorable	
Si	36	255	291
No	27	38	65
Desconoce	4	10	14
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

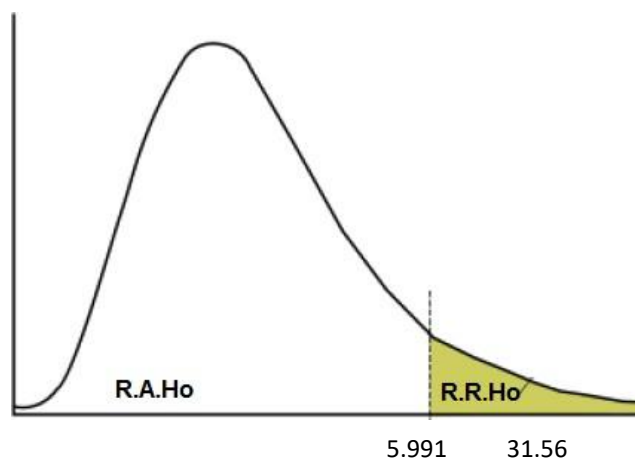
La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-

cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 31.56$$

Decisión estadística: Dado que $31.56 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que los tipos de personalidad que posee el líder, incide favorablemente en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

Hipótesis General:

H_0 : Los Efectos del Liderazgo, no son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos - Lima.

H₁: Los Efectos del Liderazgo, son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos - Lima.

Aseveración	Profesional de salud y administrativo	Pacientes	Total
	Los efectos del Liderazgo es positivo	Existe calidad en el Servicio brindado	
Si	42	240	282
No	19	47	66
Desconoce	6	16	22
Total	67	303	370

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, el Enfoque es Cuantitativo y las variables son cualitativas lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

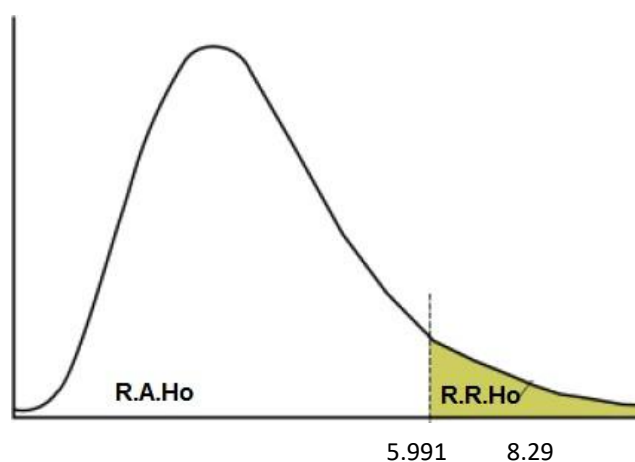
La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-

cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8.29$$

Decisión estadística: Dado que $8.29 > 5.991$, se rechaza **Ho**



Por lo tanto, se concluye que los efectos del Liderazgo, son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos - Lima.

4.3 DISCUSIÓN

Es evidente que el tema tratado en la presente investigación, estuvo referido a variables que son muy conocidas en el ámbito académico. Tal es así que si analizamos las variables son causales y para lo cual en esta parte del trabajo con el fin que la investigación alcance la profundidad que se requiere en trabajos de esta naturaleza se han tratado investigaciones nacionales, extranjeras, artículos de revistas especializadas y conceptualizaciones de otros autores; todo este esfuerzo encaminado a sustentar la investigación en referencia, así como también demostrar la trascendencia que tiene este trabajo.

Respecto a esta investigación, **MARTÍNEZ CONTRERAS, Ysrael (2013)** destaca en la tesis encaminada a obtener el Grado Académico de Magister con mención en gestión de la Educación, destaca que existen 10 características de liderazgo en el director, de las cuales la que incide directamente en el docente tenemos: Influencia (91.5%), motivación (93.5%) y estimulación (96.1%); desde luego complementadas con otras de menor incidencia como son autoridad, poder, convencimiento y apoyo en el trabajo. (p. 15)

De igual forma **DEL SALTO MARIÑO, Edgar (2014)** destaca que actualmente se han producido cambios sustanciales en la interrelación médico-paciente y en lo concerniente a los niveles de satisfacción están como máximo entre (89% y 94%); así como también refieren que el (98%) señalan que en el personal médico su trato es el adecuado, y en lo referente al tiempo de espera en la pre-consulta el (81%) refirieron que es adecuado, entre otros. (p. 118)

Por otro lado, si revisamos los aporte brindados por especialistas, como es el caso de la maestría **VÁSQUEZ SANTIAGO, Soledad (2017)** la misma que con el fin de optar el grado de Doctora, dejó de entrever que el personal de enfermeras que eran mayoría en este sistema al cual pertenecía no se encontraban representadas apropiadamente en los cargos del sector Salud, estableciéndose que el (73.3%) de estos cargos directivos, se daban en el sistema sanitario público de Andaluz; los cuales constituyen factores condicionantes que influían en el clima laboral, roles sociales, entre otros.

Es por esta razón que en la presente tesis podemos apreciar en el trabajo de campo y contrastación de las hipótesis, se ha establecido que las

hipótesis planteadas han permitido demostrar que los efectos del liderazgo son favorables e incide significativamente en la calidad de servicios que se ofrece a los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 5.1.1** Los datos obtenidos como producto del estudio permitieron demostrar que el nivel de capacidad para afrontar problemas influye favorablemente sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

- 5.1.2** Los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba permitieron estimar que el nivel de motivación sobre los

trabajadores, influye favorablemente en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.

- 513** Los datos obtenidos permitieron demostrar a través de la prueba de hipótesis que la habilidad persuasiva que tiene el líder, incide favorablemente en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- 514** Se ha demostrado que la dirección de las tareas a los trabajadores, incide favorablemente en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- 515** Los datos obtenidos y posteriormente contrastados permitieron verificar que los tipos de liderazgo ejercidos, inciden favorablemente en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- 516** Se ha establecido, como producto de la contrastación de hipótesis que, los tipos de personalidad que posee el líder, incide favorablemente en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.
- 517** En conclusión, los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba permitió determinar que los efectos del Liderazgo, son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos - Lima.

5.2 RECOMENDACIONES

- 521** El personal directivo que trabaja en la Microred “Los Olivos” – Lima, con el fin de brindar servicios de calidad, deben ser capacitados en aspectos vinculados al liderazgo, motivación y administración de los recursos humanos; hechos que a no dudarlo, incidirán directamente en la imagen institucional.
- 522** A fin de mantener servicios de calidad y que satisfagan las expectativas de pacientes y/o usuarios que concurren a la Microred “Los Olivos” – Lima, se debe disponer de recursos humanos, logísticos y tecnológicos suficientes, buscando brindar citas y consultas en forma oportuna; lo cual evitaría esperas prolongadas, incomodidades, entre otros que afectan la percepción de los servicios que se dan en la organización.
- 523** Es necesario que el personal administrativo que labora en la Microred “Los Olivos” – Lima, cuente con los recursos y tecnología apropiada, buscando apoyar oportunamente al personal asistencial; lo cual incidirá directamente en la calidad del servicio que se da a pacientes y/o usuarios.

B I B L I O G R A F Í A

Referencias bibliográficas:

1. GIBSON, James; IVANCEVICH, John y James, DONNELLY. (2013) **LAS ORGANIZACIONES: COMPORTAMIENTO, ESTRUCTURA, PROCESOS**, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., Décima Edición, México.
2. FLORES, R. P. (2014) **TEAM BUILDING AND LEADERSHIP**, Editorial Supervisory Management, Estados Unidos.

STOGDILL, Ralph. (2010) **PERSONAL FACTORS ASSOCIATED WITH LEADERSHIP: SUVERY OF THE LITERATURE**, Editorial Journal of Applied Psychology, Volumen 25, Estados Unidos.
3. KOHN, Mervin. (2015) **DYNAMIC MANAGING: PRINCIPLES, PROCESS, PRACTICE**, Editorial Cummings Publishing Company, Estados Unidos.
4. LIPPITT, Ronald y Ralph, WHITE. (2012) **AN EXPERIMENTAL STUDY OF LEADERSHIP AND GROUP LIFE**, Editorial Publishers Inc., Nueva York- Estados Unidos.
5. BAVELAS, Alex. (2011) **COMMUNICATION PATTERNS IN TASK-ORIENTED GROUPS**, Editorial Stanford University Press-Estados Unidos.
6. STRASSER, S. y DAVIS, R.M. (2010) **MEASURING PATIENT SATISFACTION FOR IMPROVED PATIENT SERVICES**, Editorial Ann Arbor, quinta edición, Estados Unidos.
7. RAMÍREZ, A. y P. NÁJERA. (2012) **SISTEMA SIMPLIFICADO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE CENTROS DE SALUD**, Editorial Instituto Nacional de Salud Pública, cuarta edición, México.
8. DONABEDIAN, A. (2011) **CONTINUIDAD Y CAMBIO EN LA BÚSQUEDA DE LA CALIDAD**, Editorial Salud Pública, tercera edición, México.
9. DONABEDIAN, A. (2010) **CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA**, Editorial La Prensa Médica, sexta edición, México.

10. FRENK, J. (2010) **CONCEPTO Y MEDICIÓN DE LA ACCESIBILIDAD**, Editorial Salud Pública, quinta edición, México.
11. GAVAGNIN TAFFAREL, Osvaldo y Augusto, LI CHAN (2015) **LIDERAZGO. INICIACIÓN Y APRENDIZAJE**, impreso por la universidad peruana unión, Lima – Perú.
12. SECRETARIA DE LA SALUD. (2010) **ENCUESTA NACIONAL DE SALUD II**, Laboratorio Gráfico Editorial, primera edición, México.
13. Nachtigall, Pablo. (2018) **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA**, Editorial Granica, Buenos Aires – Argentina.
14. RUIZ LEAL, Jaime; GALÁN MORERA, Ricardo y Javier, URIBE URIBE. (2011) **AUDITORÍA PARA UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD**, Editorial Médica Panamericana, primera edición, Bogotá-Colombia.
15. ZENGER Y FOLKMAN. (2014) **EL LÍDER EXTRAORDINARIO**, bresca editorial, Madrid – España.
16. COTE ESTRADA, Lilia, TENA TAMAYO, Carlos y Mario MADRAZO NAVARRO (2013) **BUENAS PRÁCTICAS EN CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA DEL PACIENTE**, Editorial Alfil, S. A. de C. V., México.
17. DONABEDIAN, A. (2013) **LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA, DEFINICIÓN Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN**, Editorial la Prensa Mexica, México.
18. BEAUCHAMP T. Childress J. (2011) **PRINCIPLES OF BIOMEDICAL ETHICS**. Editorial Oxford university Press, Nueva York.
19. ESTRADA MEJÍA, Sandra. (2010) **LIDERAZGO A TRAVÉS DE LA HISTORIA**, Editada por la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

Referencias electrónicas:

1. ACCOMBPO.COM. (2016) **LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEBE SER DEBE SE RÁPIDA O BREVE**, extraída de la página web: <http://accombpo.com/la-atencion-al-cliente-debe-ser-rapida-o-breve/>
2. DEFINICION.DE. (2013) **PLAN DE ACCIÓN**, extraída de la página web: <https://definicion.de/plan-de-accion/>

3. DEL SALTO MARIÑO, Edgar. (2014) **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO DEL INSTITUTO NACIONAL MEJIA EN EL PERIODO 2012** extraída de la página web:<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
4. KEITH, Davis. (2010) **HUMAN RELATIONS A WORK: THE DYNAMICS OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR**, editorial McGraw-Hill, Nueva York – Estados Unidos, pp. 642
5. MARTÍNEZ CONTRERAS, Ysrael. (2013) **EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA GESTIÓN EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO**, extraída de la página web:http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_SURCO.pdf?sequence=1
6. TOVAR, Edgar. (2014) **CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO PERSONAL**, extraída de la página web:<https://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicio-y-desarrollo-personal/calidad-servicio-y-desarrollo-personal2.shtml>
7. CAINICELA AVELLANEDA, Miriam Maribel Y Ruby Cecilia, PALOMINO CARRION. (2017) **LIDERAZGO INTERPERSONAL DE LAS ENFERMERAS JEFES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA DEL PABELLÓN B DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA SALUD**, extraída de la página web:<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/688>
8. I SOLA JODAR, Gloria. (2015) **ANÁLISIS MIXTO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD**, extraída de la página web:https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/382826/GJS_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. REJANO CARRASQUILLA, Carmelo. (2016) **EL LIDERAZGO ENFERMO EN HOSPITALES DE ANDALUCÍA DESDE UN PERSPECTIVA DE GÉNERO**, extraída de la página web:<https://hera.ugr.es/tesisugr/26391922.pdf>

10. QUINTANA DAMIÁN, Carmen. (2016) **ESTILOS DE LIDERAZGO Y VALORES LABORALES EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA, LIMA**, extraída de la página web: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/690>
11. VÁZQUEZ SANTIAGO, Soledad. (2017) **LIDERAZGO, PRESENCIA Y DISCURSOS DE LAS ENFERMERAS EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO ANDALUZ**, extraída de la página web: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/65272>
12. LLORENTE, Vannessa. (2017) **EL LIDERAZGO EN LOS ENTORNOS SANITARIOS PROFUNDIZA EN LAS FORMAS DE GESTIÓN**, extraída de la página web: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/material/CodemPDF.pdf>
13. CASTAÑEDA-SÁNCHEZ, Oscar. (2015) **EL PAPEL DEL LIDERAZGO EN LA GESTIÓN MÉDICA**, extraída de la página web: https://www.researchgate.net/publication/306021267_El_papel_del_liderazgo_en_la_gestion_medica/fulltext/57dc93a208aeea195935d24c/306021267_El_papel_del_liderazgo_en_la_gestion_medica.pdf
14. CÁRCAMO FUENTES, Claudio y Edith, RIVAS RIVERO (2015) **ESTILO DE LIDERAZGO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN SU FUNCIÓN EN LOS SECTORES PÚBLICOS O PRIVADOS EN TEMUCO, CHILE**, extraído de la página web: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972017000100073&script=sci_abstract&tlng=es
15. **INSTITUTO DE MEDICINA DE EUA. (2017)** extraído de la página web: <http://www.elhospital.com/temas/Instituto-de-Medicina-de-Estados-Unidos-recomienda-mejorar-tratamiento-del-paro-cardiaco+106582>
16. **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2016)** COMPRENDER Y MEDIR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN: TRATAR LA COMPLEJIDAD, extraída de la página web: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
17. PINZÓN ESPITIA, Olga. (2014) **LIDERAZGO EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, extraída de la página web: <http://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/413>
18. MARTÍNEZ CONTRERAS, Ysrael. (2013) **EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA GESTIÓN EDUCATIVA DE UNA**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, extraída de la página web: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4678/MARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_SURCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. DEL SALTO MARIÑO, Edgar. (2014) **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO DEL INSTITUTO NACIONAL MEJIA EN EL PERIODO 2012**, extraída de la página web: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
20. VÁSQUEZ SANTIAGO, Soledad. (2017) **LIDERAZGO, PRESENCIA Y DISCURSOS DE LAS ENFERMERAS EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO ANDALUZ**, extraída de la página web: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/65272/TESIS%20-%20Soledad%20V%C3%A1zquez%20Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA : EFECTOS DEL LIDERAZGO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE RECIBEN LOS USUARIOS DE LA MICRORED LOS OLIVOS - LIMA.

AUTOR : ALEJANDRO TARRILLO CORONEL.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal					
¿Cuáles son los Efectos del Liderazgo, en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima?	Determinar la influencia de los Efectos del Liderazgo, en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos – Lima.	Los Efectos del Liderazgo, son favorables en la Calidad del Servicio que reciben los Usuarios de la Microred los Olivos - Lima.		x ₁ .- Nivel de capacidad para afrontar problemas. x ₂ .- Nivel de motivación sobre los trabajadores. x ₃ .- Habilidad de persuasión del líder de la Microred los Olivos. x ₄ .- Dirección de tareas a los trabajadores. x ₅ .- Tipos de liderazgo. x ₆ .- Tipos de personalidad que posee el líder.	Tipo: Explicativo Nivel: Aplicativo Método y Diseño: Ex post facto o retrospectivo	Población: A nivel de la Microred Los olivos - Lima. Muestra: 67 Personal profesional de salud y administrativo y 303 pacientes y/o usuarios. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable independiente X. Liderazgo				
<p>a. ¿De qué manera el nivel de capacidad para afrontar problemas influye sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?</p> <p>b. ¿De qué manera el nivel de motivación sobre los trabajadores, influye en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima?</p>	<p>a. Demostrar la influencia del nivel de capacidad para afrontar problemas sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>b. Estimar la influencia de motivación sobre los trabajadores, en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p>	<p>a. El nivel de capacidad para afrontar problemas influye favorablemente sobre la rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>b. El nivel de motivación sobre los trabajadores, influye favorablemente en el grado de calidez de atención brindada a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p>					

<p>c. ¿En qué medida la habilidad de persuasión del líder, incide en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima?</p> <p>d. ¿De qué manera la dirección de las tareas a los trabajadores, incide en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?</p> <p>e. ¿En qué medida los tipos de liderazgo ejercidos, inciden en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?</p> <p>f. ¿De qué manera los tipos de personalidad que posee el líder, incide en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima?</p>	<p>c. Demostrar si la habilidad de persuasión del líder, incide en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>d. Demostrar la influencia de la dirección de las tareas a los trabajadores, en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>e. Verificar la influencia de tipos de liderazgo ejercidos, en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>f. Establecer la influencia de los tipos de personalidad que posee el líder, en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p>	<p>c. La habilidad de persuasión del líder, incide en el trato brindado a los usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>d. La dirección de las tareas a los trabajadores, incide favorablemente en el número de citas y consultas oportunas que se brindan a los pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>e. Los tipos de liderazgo ejercidos, inciden favorablemente en la disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p> <p>f. Los tipos de personalidad que posee el líder, incide favorablemente en el nivel de desempeño del personal para atender a pacientes y/o usuarios de la Microred los Olivos – Lima.</p>	<p>Variable Independiente Y. Calidad de Atención.</p>	<p>y₁.- Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.</p> <p>y₂.- Grado de calidez en atención brindada.</p> <p>y₃.- Nivel del trato brindado al usuario.</p> <p>y₄.- Citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios.</p> <p>y₅.- Disposición de recursos humanos, logísticos y tecnológicos para atender a pacientes y/o usuarios.</p> <p>y₆.- Nivel de desempeño en la atención a pacientes y usuarios..</p>			
--	---	---	---	---	--	--	--

ANEXO N° 2

ENCUESTA

Esta técnica busca que los profesionales de salud y administrativos, pacientes y/o usuarios al responderla elijan la opción que consideren apropiada, la misma que ayudará en la investigación.

- 1. ¿Cree usted que el trabajo directivo tiene la capacidad para afrontar problemas a nivel de la Microred los Olivos – Lima?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

- 2. ¿Considera usted que el personal se encuentra motivado?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

- 3. ¿Aprecia usted en el líder habilidad de persuasión en el personal de la Microred los Olivos?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

- 4. ¿Existe una buena dirección por parte de los directivos en la Microred los Olivos?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

- 5. ¿En su opinión existen diferentes tipos de liderazgo en la Microred los Olivos?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

- 6. ¿Existen diferentes tipos de personalidad a nivel del líder en la Microred los Olivos?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

- 7. ¿Considera Usted apropiado el liderazgo en la Microred "Los Olivos" – Lima?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

8. ¿Considera usted que el servicio que recibe se da con rapidez?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

9. ¿Aprecia usted calidez en la atención que se brinda a pacientes y usuarios?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

10. ¿Para Usted es apropiado el trato que se brinda a pacientes y usuarios?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

11. ¿Considera usted que las citas y consultas son oportunas?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

12. ¿En su opinión en la Microred los Olivos se Dispone de recursos humanos, logísticos y tecnológicos suficientes para atender a pacientes y/o usuarios?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

13. ¿Es apropiado el desempeño del personal en la atención a pacientes y usuarios?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

14. ¿Aprecia Usted calidad en la atención que reciben los pacientes y/o usuarios de la Microred Los Olivos - Lima?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN

I. REFERENCIAS PERSONALES, ACADÉMICAS Y PORCENTUALES:

- 1.1 AUTOR DEL ESTUDIO :
- 1.2 MAESTRIA () DOCTORADO () :
- 1.3 NOMBRE DE LA TESIS : **EFFECTOS DEL LIDERAZGO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE RECIBEN LOS USUARIOS DE LA MICRORED LOS OLIVOS - LIMA.**
- 1.4 INVESTIGADOR : **ALEJANDRO TARRILLO CORONEL.**
- 1.5 GRADO A OBTENER :
- 1.6 OPINIÓN PORCENTUAL :
- APLICABILIDAD INSTRUMENTO
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar
- c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha:

.....
Firma y Post Firma del experto
DNI N°