

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**LIDERAZGO EJERCIDO POR EL PROFESIONAL DE SALUD Y
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD 9
DE OCTUBRE PUCALLPA – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES: Bach. Enf. MARÍA YESENIA CASTRO RAMÍREZ

Bach. Enf. JOHN PITER DÍAZ TABORY

Bach. Enf. JUAN FRANCISCO TACUCHI LÓPEZ

ASESORA: Dra. ISABEL ESTEBAN ROBLADILLO

PUCALLPA - PERU

2017

RESUMEN

Los resultados reúnen información importante y relevante sobre el liderazgo del profesional de salud, se sistematizó diferentes teorías, para poder brindar un concepto definido del tema, además conocer si existe liderazgo, el tipo que poseen, además conocer la opinión de la población en cuanto a la labor realizada, fortalecer el trabajo en conjunto, lograr estrategias sanitarias que promuevan estilos de vida saludables para la prevención de enfermedades. El propósito es establecer asociación entre el liderazgo ejercido por el profesional de salud y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud 9 de Octubre. Estudio cuantitativo, método descriptivo, asociativo, transversal. La muestra conformada por 8 profesionales de salud que laboran en el Centro de Salud y 287 usuarios externos. Instrumentos utilizados: cuestionario de tipos de liderazgo y escala para evaluar satisfacción de usuarios atendidos en establecimientos del nivel II y III. Se obtuvo que el tipo de liderazgo ejercido por el profesional de salud, 50% practica el liderazgo democrático y 50% ejerce liderazgo autocrático, respecto a la satisfacción del usuario y fiabilidad es 79.8%, satisfacción del usuario y capacidad de respuesta es 63.1%, satisfacción del usuario y seguridad de la atención es 81.9%, satisfacción del usuario y empatía es 95.1%, satisfacción del usuario y aspectos tangibles es 72.5%. Existe asociación entre el liderazgo ejercido por el profesional de salud y satisfacción del usuario en el establecimiento, determinado mediante la prueba estadística T Student para muestras relacionadas con un P. valor de <0.05 en todas las asociaciones.

Términos básicos: Liderazgo, profesional de salud, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The results meet important and relevant information about the leadership of the health professional, different theories was systematized, in order to provide a defined concept theme also know if there is leadership, the kind that have, in addition to know the opinion of the population regarding the work, strengthen the work together, achieve health strategies that promote healthy lifestyles for disease prevention life. The purpose is to establish partnership between the leadership provided by the health professional and user satisfaction in the Health Center of Oct. 9. Quantitative, descriptive, associative, transversal method. The sample consists of eight health professionals working in the health center and 287 external users. Instruments used: leadership styles questionnaire and scale to assess satisfaction of users treated in level II and III. It was found that the type of leadership exercised by the health professional, 50% practice democratic leadership and 50% exercised autocratic leadership regarding user satisfaction and reliability is 79.8%, user satisfaction and responsiveness is 63.1% user satisfaction and safety of care is 81.9%, user satisfaction and empathy is 95.1%, user satisfaction and tangible aspects is 72.5%. I an association between the leadership provided by the health professional and user satisfaction in the establishment determined by Student t statistical test for related samples with a P value of <0.05 in all associations.

Keywords: Leadership, health professional, user satisfaction.