

## **FACULTAD DE NEGOCIOS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“IMPACTO DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL EN  
EL CLIMA LABORAL DE UN PUESTO DE SALUD,  
VILLA MARIA DEL TRIUNFO LIMA AÑO 2024”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciada en Administración

**Autor:**

Stefanny Edith Reccio Torre

**Asesor:**

MG DORA LUZ ZEGARRA ESCALANTE

ORCID 0000-0002-7266-9593

Lima – Perú

2025

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 de 85 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1-3447885796




### 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas
- ▶ N.º de coincidencia excluida

#### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## ÍNDICE

<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
.....	<b>18</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama .....	18
Figura 2 Ubicación.....	33
Figura 3 Flujograma de Proceso de Atención de Pacientes .....	34
Figura 4 Optimización de procesos y Atención al Usuario .....	46
Figura 5 Capacitaciones y Desarrollo al Personal .....	47
Figura 6 Culminación de campaña de salud.....	48
Figura 7 Roles y responsabilidades claras .....	49
Figura 8 Motivación e Incentivos .....	50
Figura 9 Manejo de Conflictos y Bienestar Laboral .....	51
Figura 10 Espacios de participación del personal .....	52
Figura 11 Canal Institucional para avisos formales .....	53
Figura 12 Realizar campañas a la población.....	54
Figura 13 Visitas Domiciliarias.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Analisis Foda del Puesto de Salud .....	37
Tabla 2 Planificación de las actividades .....	45

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo mejorar la relación entre el liderazgo organizacional y el clima laboral en el Puesto de Salud, perteneciente a la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Sur, buscando determinar de qué manera las prácticas de liderazgo ejercidas por los responsables de la gestión influyen en la percepción, motivación y desempeño del personal de salud, así como en la dinámica organizacional.

La investigación se basa en el valor de un liderazgo eficaz como elemento fundamental para generar un clima de trabajo adecuado y aumentar directamente el compromiso y la satisfacción de los trabajadores; se añaden además consideraciones sobre cómo el clima de trabajo afecta la calidad de los servicios que la organización brinda a la comunidad y contribuye a los objetivos institucionales en salud pública.

Corresponde señalar que , un mal ambiente laboral en un entorno de trabajo donde predominan la tensión, los conflictos, la desmotivación y las condiciones desfavorables, afectan el bienestar y la productividad de los empleados generando consecuencias como estrés, baja moral, manifestando signos como falta de compromiso, absentismo, errores y problemas de salud mental.

Cuando el clima laboral es favorable, disminuyen los niveles de estrés, se fortalecen las relaciones interpersonales y se fomenta la cooperación entre colegas, que son factores esenciales para el trabajo en equipo brindando la atención eficiente a los usuarios.

Es indispensable que el equipo de trabajo del liderazgo del sector salud desarrollen competencias promoviendo la confianza, la comunicación abierta, el reconocimiento al desempeño y el bienestar de los trabajadores, aceptando planes de mejora , estrategias por parte del equipo quienes lo conforman. Todos

estos elementos no solo contribuyen a un clima laboral positivo, sino que también son determinantes para alcanzar altos niveles de productividad, eficiencia y compromiso institucional brindando beneficios a la población atendida.

**Palabras Clave:** “Liderazgo”, “Liderazgo Organizacional”, “Clima Laboral”, “Puesto de salud”, “Jefe”

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. (2024, 2 de septiembre). La salud mental en el trabajo. World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
2. Quispe, R., & Contreras, R. (2025). Desafíos y perspectivas de la gestión estratégica del talento humano en organizaciones públicas: Una revisión sistemática. Revista InveCom, 6(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15670820>
3. Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. Polo del conocimiento, 6(8). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8042592.pdf>
4. Ministerio de salud. (2022, 31 de marzo). Plan de acción de clima organizacional. Minsa. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985411/Resoluci%C3%B3n%20Secretarial%20N%C2%BA%20054-2022%20MINSAs%20.pdf>
5. Serrano, B. (2022). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Elsevier, 5(11), 117–125. <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>
6. Influencia del liderazgo en la conducta organizacional. (s.f.). Grupo Eumed.net. <https://www.eumed.net/ce/2016/1/liderazgo.html>
7. Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex cía. Ltda. Redalyc, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/htm>
8. Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex cía. Ltda. Redalyc, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/htm>
9. Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (s.f.). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. Elsevier, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

10. Grijalva Berrospi, Teodoro Filomeno. (2025). Liderazgo En Hospitales: características, importancia e impacto en calidad de atención: análisis sistemático. *Aula Virtual*, 6(13), e488. Epub 07 de agosto de 2025. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16421911>
11. Grijalva Berrospi, T. F. (2025). Liderazgo en hospitales: características, importancia e impacto en calidad de atención. *Revista Aula Virtual*, 6(13), 804–826. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16421911>
12. Adeyemi, B. A., Ebegetale, C. I. y Showenimo, I. O. (2024). Estilo de liderazgo, gestión del cambio y desempeño laboral de profesionales de la gestión de información sanitaria en hospitales terciarios del sureste de Nigeria. *Liderazgo en Servicios de Salud*, 37(4), 461–476. <https://doi.org/10.1108/LHS-03-2024-0026>
13. Forbes, J., & Arrieta, A. (2024). Comparing hospital leadership and front-line workers' perceptions of patient safety culture: an unbalanced panel study. *BMJ Leader*, 8(4), 335–339. <https://doi.org/10.1136/leader-2023-000922>
14. Castillo, R. (2012). La gestión organizacional: Algunas dificultades prácticas de la reforma en los organismos del Estado. *Revista Mad*, 26, 34–43. <https://www.redalyc.org/pdf/3112/311224766004.pdf>
15. International Labour Organization. (s. f.). Psychosocial risks and work-related stress. Recuperado de <https://www.ilo.org/media/43291/download>
16. 87% de empresas cree que falta de compromiso de colaboradores es principal problema. (s.f.). Agencia Peruana de Noticias | ANDINA. <https://andina.pe/agencia/noticia-87-empresas-cree-falta-compromiso-colaboradores-es-principal-problema-585548.aspx>
17. Rojero-Jiménez, R., et al. (2019). El liderazgo transformacional y su influencia en los atributos de los seguidores en las Mipymes mexicanas. *Estudios Gerenciales*, [volumen, páginas]. Recuperado de [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/3192](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/3192)

18. Bravo Artica, J. F., Pariona Yaranga, D. M. & Ramírez León, S. M. (2024). Liderazgo transformacional y engagement en el Centro de Salud La Libertad de Huancayo, 2023 (Tesis de licenciatura). Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14397>
19. Espinoza-Portilla, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud (artículo). Scielo. [https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662020000400012&script=sci\\_arttext](https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662020000400012&script=sci_arttext)
20. Fajardo Luna, C. (2023). Liderazgo transformacional y rendimiento laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2023. Universidad Norbert Wiener. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10286>
21. Agrizat, A. y Megdadi, Y. (2025). El efecto de relación del clima organizacional entre el liderazgo estratégico y la innovación organizacional en hospitales privados en Ammán. Revista Internacional de Gestión y Marketing, 15(3), 38–45. <https://doi.org/10.32479/irmm.18372>
22. Navarrete, W., & Zambrano, E. (2025). Liderazgo y su influencia con el desempeño laboral de los empleados del Hospital de Especialidades Portoviejo. Redgedi, 3(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.17033770>
23. Liang, W., Wang, J., Wang, X., Chen, G., Chen, R. y Cheng, J. (2024). Relación médico-paciente percibida, liderazgo auténtico y clima organizacional en el síndrome de burnout del médico: la satisfacción laboral como mediadora. BMC Health Services Research, 24(1), 1652. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-12150-1>
24. Moreno, M., Rodriguez, T., Pelayo, Y., & Garcia, I. (2024). Cultura organizacional y estilo de liderazgo en los hospitales españoles: Efectos en la gestión del conocimiento y la eficiencia. SciencaDirect, 10(20). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e39216>

25. Gamal, A., Nabawy, Z., & Ghanem, A. (2024). Percepción del clima organizacional por parte del personal de enfermería y su relación con su participación en la toma de decisiones y su productividad laboral. *Archaeological Society of New Jersey*, 26(3). [https://asalexu.journals.ekb.eg/article\\_376816\\_ddb6154dd99939d7d308f46565260182.pdf](https://asalexu.journals.ekb.eg/article_376816_ddb6154dd99939d7d308f46565260182.pdf)
26. Kamel, E., Alotaibi, H., Moubark, A., Mohamed, N., Mahmud, M., Afit, N., Mohamed, A., & Mohamed, S. (2023). Influencia de la percepción de las enfermeras' sobre el clima organizacional y los comportamientos de liderazgo tóxicos en la intención de quedarse: Un estudio comparativo descriptivo. *SciencaDirect*, 5. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100147>
27. Tunqui, B. (2025). Liderazgo y clima organizacional en el personal de enfermería de un albergue de Lima, 2025 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/171436>
28. Poma, M. (2025). Liderazgo transformacional y clima laboral del personal de enfermería del Hospital de Barranca, 2024 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/11684/Tesis%20-%20Poma%20Rosales%20Milagros\\_C.pdf](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/11684/Tesis%20-%20Poma%20Rosales%20Milagros_C.pdf)
29. Peralta, A., Angulo, M., & Cartagena, M. (2025). Clima organizacional y desempeño laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital Regional de Moquegua - 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/18235>
30. Valqui, L. (2024). Modos de liderazgo y ambiente organizacional de los enfermeros de un hospital nacional [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7f69dd5a-7285-49b6-9e38-8088429ac81e/content>

31. Figueroa, V. (2024). Liderazgo y la percepción del clima organizacional del profesional de enfermería en el hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://hdl.handle.net/20.500.14597/9238>
32. Crusinta, B. (2023). Liderazgo y clima organizacional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado de Arequipa, 2023. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. <https://hdl.handle.net/20.500.12920/15232>
33. Hiriyappa, B. (2017). Desarrollo de las habilidades de liderazgo [Libro]. Google Books. <https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo+y+clima+organizacional&hl=es&sa=X>
34. Van-der Hofstadt Román, C. J., & Gómez Gras, J. M. (2006). Competencias y habilidades profesionales [Libro]. Scribd. <https://es.scribd.com/document/492138817/Competencias-y-Habilidades-Prof-Carlos-J-Van-Der-Hofstadt-Roma>
35. Vásquez Mindreau, V. H. (2023). La influencia del estilo de liderazgo en la comunicación efectiva (Tesis). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/.../a9552913-026f-428e-935a-98b147d33d13/download>
36. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (17ª ed.). Pearson. (Definiciones de liderazgo e influencia interpersonal dentro de la conducta organizacional)
37. Chiavenato, I. (2017). Gestión de talento humano. McGraw-Hill.
38. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

39. Méndez, A. (2006). Clima organizacional: concepto y variables (u obra similar). Recuperado de <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstreams/310055c3-3169-40c1-b3de-0ef60b38c29e/download>
40. Zárate Yance, S. P. (s. f.). Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores [Trabajo académico]. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d557fc7b-9423-4793-8368-9d8d4aad84af/content>
41. Bry, A., & Wigert, H. (2022). Organizational climate and interpersonal interactions among registered nurses in a neonatal intensive care unit: A qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 2031–2038. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9790375/>
42. Hall, D. T. (1996). Organizational Climate (cit. en Villamizar Reyes, 2014). Disponible en [https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-20842014000200007&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-20842014000200007&script=sci_arttext)
43. Edel, C., García, J., & Casiano, P. (2007). Satisfacción laboral y su influencia en la motivación del trabajador.
44. Dailey, R. C. (2012). Employee satisfaction and its impact on organizational performance. *Journal of Business Psychology*, 27(4), 333-347. <https://doi.org/10.1007/s10869-012-9236-7>
45. Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano* (2ª ed.). McGraw-Hill.
46. Uría, R. (2011). *Psicología del trabajo y las organizaciones*. Editorial [Scheach]