



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

EL LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE
LA ORGANIZACIÓN EN LA CLÍNICA PRIVADA JUAN
PABLO SAC, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

**HIDALGO BARRON, LAURA ZAHORY
ORCID: 0000-0002-9829-0688**

ASESOR

**DR. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

CHIMBOTE, PERÚ



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0257-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:00** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34°, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN EN LA CLÍNICA PRIVADA JUAN PABLO SAC, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023**

Presentada Por :
(0111161063) **HIDALGO BARRON LAURA ZAHORI**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN EN LA CLINICA PRIVADA JUAN PABLO SAC, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023 Del (de la) estudiante HIDALGO BARRON LAURA ZAHORI, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 12% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 04 de Enero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTIFICA

JURADO

Presidente

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ÁNGEL

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Porque gracias a su amor incondicional, su ayuda celestial y misericordiosa estoy alcanzando cumplir mis metas, porque cada vez que sentía que no podía él me iluminaba dándome señales que debo seguir por mi familia, por las personas que amo y ser una profesional que agrade a nuestro señor todo poderoso.

A mi Familia:

Mis padres, hermanos y novio que siempre estuvieron apoyándome y para lograr culminar mi carrera profesional con su ejemplo.

DEDICATORIA

A mis padres Francisco Hidalgo y Patricia Barrón, por su apoyo incondicional, porque gracias a ellos encamine mi vida hacia la hermosa carrera de Administración, por ser mi razón de superación, por siempre mostrarme su fortaleza y ser mi ejemplo de vida, por el amor que nos une.

A mis hermanos Tomiko y Francisco, porque son mi motivo de vida, porque quiero que ellos logren alcanzar todas sus metas como lo estoy haciendo yo porque los amo y quiero ser su ejemplo a seguir.

A mi tío Franco, mi hermano Jordano y mi Tata, quien no pudieron estar físicamente en esta etapa de mi vida, pero sé que desde el cielo tengo unos ángeles maravillosos a quienes tengo que enorgullecer. LO LOGRÉ POR USTEDES, UN BESO AL CIELO.

INDICE

Caratula.....	I
Jurado.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice general.....	VII
Lista de tablas.....	VIII
Lista de Figuras.....	IX
Resumen (español)	X
Abstract (ingles)	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Hipótesis	21
III. METODOLOGIA.....	22
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Población y muestra.....	22
3.3. Variables. Definición y operacionalización.....	23
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información.....	27
3.5. Método de análisis de datos.....	27
3.5 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	61
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	61
Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....	63
Anexo 03 Validez del instrumento.....	67
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento.....	77
Anexo 05 Formato de Consentimiento informado.....	78
Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información.....	79
Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos).....	80

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características de los trabajadores de la clínica Juan Pablo Sac, en el distrito de Chimbote, 2023.....	29
Tabla 2. Características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.....	32
Tabla 3. Características de las ventajas y la importancia del adecuado clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC en el distrito de Chimbote, 2023.....	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Edad	30
Figura 2. Género.....	30
Figura 3 Grado de instrucción	31
Figura 4. Cargo.....	31
Figura 5. Adecuado uso del liderazgo	32
Figura 6. La importancia del liderazgo.....	34
Figura 7. El correcto liderazgo	34
Figura 8. Trabajo en equipo	35
Figura 9. Esta de acuerdo con el liderazgo.....	35
Figura 10. Solución a los inconvenientes	36
Figura 11. Encargado del área	36
Figura 12. Charlas y reuniones dinámicas.....	37
Figura 13. Trabajadores satisfechos.	37
Figura 14. Respaldo al personal	38
Figura 15. Desarrollo de conocimientos.....	39
Figura 16. Relación cordial y buena.....	40
Figura 17. Participación en conjunto.....	41
Figura 18. Comunicación clara.....	42
Figura 19. Motivación y Valoración	43
Figura 20. Remuneración adecuada.....	44

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las características del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023. La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptiva, para el recojo de la información se tomó una población muestral de 15 trabajadores de la clínica, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 66.67% de los trabajadores tienen de 31 a 50 años, el 53.33% de los encuestados son de género femenino, el 100% nos menciona que “a veces” es corrector el liderazgo aplicado dentro de la organización, el 53.33% nos indican que “a veces” se trabaja en equipo en la organización, el 60% mencionan que “casi nunca” se solucionan de manera asertiva los inconvenientes presentados, el 100% nos indica que la relación entre el jefe y sus compañeros es cordial y buena, el 66.67% consideran que la comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente, el 100% de los encuestados nos dio como respuesta que “a veces” se sienten motivados y valorados en su trabajo al desarrollar sus actividades laborales, el 100% de los trabajadores nos mencionan “casi nunca” la remuneración que perciben satisface sus necesidades básicas. Se concluye que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento del término liderazgo, a pesar de que no es utilizado de manera permanente dentro de la clínica, quienes buscan una mejor comunicación entre los trabajadores y jefes de área para una mayor motivación y el desarrollo adecuado de las actividades laborales, cumpliendo las metas y objetivos que tiene como empresa la clínica de estudio; de tal manera tengan un reconocimiento al buen desempeño laboral y sientan que su trabajo realizado está siendo valorado.

Palabras clave: clima laboral, liderazgo, motivación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the characteristics of leadership to improve the work environment of the organization at the Juan Pablo SAC clinic, in the district of Chimbote, 2023. The research was of a non-experimental design - cross-descriptive, for the collection From the information, a sample population of 15 clinic workers was taken, to whom a questionnaire of 21 closed questions was applied, using the survey technique. Obtaining the following results. 66.67% of the workers are between 31 and 50 years old, 53.33% of the respondents are female, 100% mention that "sometimes" the leadership applied within the organization is corrective, 53.33% indicate that "sometimes" teamwork is carried out in the organization, 60% mention that "almost never" the problems presented are solved assertively, 100% indicate that the relationship between the boss and his colleagues is cordial and good, the 66.67% consider that the communication between the areas is clear, complete and permanent, 100% of the respondents gave us the answer that "sometimes" they feel motivated and valued in their work when carrying out their work activities, 100% of the Workers "almost never" mention to us the remuneration they receive satisfies their basic needs. It is concluded that the majority of workers are aware of the term leadership, despite the fact that it is not used permanently within the clinic, who seek better communication between workers and area managers for greater motivation and the proper development of work activities, fulfilling the goals and objectives of the study clinic as a company; In such a way they have recognition of good work performance and feel that their work is being valued.

Keywords: work environment, leadership, motivation

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nivel Internacional

De igual forma, Forero (2020) señala que, en Colombia, donde el éxito de las microempresas está determinado en gran medida por la empresa y los riesgos que asume, estas empresas, amparadas en la innovación y el riesgo, se están convirtiendo en la vanguardia de la actividad empresarial en la región. El emprendimiento en Colombia está asociado a una mayor aceptación sociocultural, traduciéndose en la creación de nuevas microempresas y negocios. Según el estudio GEM, “Colombia tenía el mayor porcentaje de emprendedores potenciales (57,5%) y el porcentaje de personas asociadas a ellos era en promedio 50,2% en toda América Latina, siendo Chile el segundo país con mayor potencial.

En los países en desarrollo, las microempresas son consideradas un motivo por el cual existe un incremento de la estabilidad económica. Ya que requiere más mano de obra, se generarán más oportunidades de empleo por el crecimiento de los emprendedores MYPE. Es necesario que la empresa mejore su condicionamiento y servicio de su rubro para ser más competitiva en el largo plazo. Cómo se implementa es la diferencia más obvia. Se necesita que exista orientación de actividades y así lograr las metas trazadas como empresas y tener un mantenimiento eficaz de la política empresarial de los productos, porque la gestión de la efectividad de la productividad y ser más importante que debe alcanzar la entidad privada, hay procesos en varias áreas debido al compromiso de todos los socios. La calidad depende de la aprobación o rechazo del producto o servicio por parte del cliente. (Nervioso, 2019).

Nivel Nacional

Asimismo, en ciertas tazas económicas, hay diversidad de pequeñas empresas y PEA que absorben. Ya sea un país desarrollado o menos desarrollado, la participación de microempresas en el campo del emprendimiento es muy alta, y la tasa de nacimiento de microempresas es muy alta cada año. Las microempresas tienden a tener una baja productividad en los países menos desarrollados debido a la falta de activos fijos y la baja calidad de los empleadores y empleados. El bajo nivel, el desperdicio de recursos, los bajos ingresos y muchos otros problemas conducen a altos niveles de subempleo, informalidad y pobreza en el sector. Estas características explican por qué diversos investigadores e instituciones desarrollan diagnósticos y recomendaciones de política para apoyar y facilitar que las microempresas mejoren su desempeño y reduzcan la pobreza¹ entre las personas ocupadas. (Viscarra, 2019).

En este sentido, el Instituto de Desarrollo Económico y Empesarial (Iedep) de la CCL estima que el PIB de Perú caerá 3,7% este año, lo que significa una recesión (-2,7%) después de 21 años. El consumo privado caerá en 20 años, mientras que la inversión privada caerá (-14,5%), cayendo por cuarta vez en esta década. Se estima que 10 de las 16 operaciones en este sector serán inhabilitadas al menos parcialmente 3 por 40 días. Las prohibiciones interprovinciales y el tráfico urbano se limitan en el transporte. Lo único permitido es cargar, se paralizan los subsectores de hospedaje y restaurante, excepto los que se encuentran en el extranjero. Se espera que las agencias de viajes y los operadores turísticos estén limitados durante el resto del año como resultado del impacto en los bienes inmuebles y las actividades. Los servicios profesionales, educativos, de salud y gubernamentales seguirán siendo limitados. Esta caída será mitigada por la continuidad de los servicios financieros y de telecomunicaciones. En ese caso, después de 18 años de crecimiento continuo, el sector servicios se contraería en 2,3 puntos porcentuales. (Alva, 2020).

Nivel Local

Las micro y pequeñas empresas del sector de la educación preprimaria y primaria han crecido a medida que se ha observado interés por mejorar, y estas organizaciones a su vez han comenzado a apoyar más a su personal para mejorar el servicio al cliente. Las organizaciones tienen que cambiar. Para cambiar, los empleados necesitan conocer la importancia de su trabajo, promover el trabajo en equipo y estar satisfechos con su disposición para trabajar en la institución. (Tipismana,2021).

La capacidad de hacer que las cosas sucedan, alentar y dirigir la contribución de los demás, resolver problemas importantes e impulsar el cambio y la mejora continua es una de las cualidades de la capacidad. Antes era más sencillo ser líder. El gerente del restaurante podría querer presentarse. Los gerentes se enfrentan a una fuerza laboral educada. Las oportunidades y los problemas son complejos. los gerentes de restaurantes tienen que desarrollar y aprovechar individual y colectivamente la inversión total de la empresa en recursos humanos Encontrar soluciones requiere creatividad e ingenio de todo el equipo, así como el compromiso de todos los empleados para implementarlas de manera efectiva (Abuhara, 2019).

Los líderes de la industria de alimentos y bebidas entienden que el viejo estilo de gestión de arriba hacia abajo no está dando los resultados deseados, por tal motivo que el trabajador tiende a generar ira, dependencia, pasividad, baja autoestima o desconfianza, no motivan a las personas a dar lo mejor de sí, a mejorar y aprender continuamente, porque desafortunadamente no contribuye a su estabilidad emocional, perjudicando, su desenvolvimiento en el trabajo, su personalidad con el personal, incluso su condición anímica con su círculo afectivo sea familiares, amistades , etc. .No promueven la cooperación ni la sinergia, es por ello que considero la presente investigación científica muy importante para favorecer a las investigaciones a nivel local de la problemática en el liderazgo de cada profesional que puede desenvolver en las clínicas que generan un aporte de salud a la comunidad.

Por lo antes mencionado se formula el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023 Asimismo, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023 .

Para lograr el objetivo general, se han establecidos los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023; del mismo modo Determinar las características de los trabajadores de la clínica Juan Pablo Sac, en el distrito de Chimbote, 2023; así mismo identificar las características de las ventajas del adecuado clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC en el distrito de Chimbote, 2023; del mismo modo determinar las características de la importancia del clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos dará un conocimiento amplio de cómo es que se maneja a nivel organizacional la clínica Juan Pablo SAC, y por ende identificar la problemática que ello conlleva a mejorar y al desarrollo adecuado de actividades del talento humano . Como se sabe el cumplimiento de la gestión de calidad minimizan los impactos negativos, hacia la inserción necesaria de las buenas prácticas del liderazgo que forjan destinos responsables para dirigir y gestionar la toma de decisiones y trabajo en conjunto bajo la misma misión de la organización buscando la satisfacción de los pacientes y trabajadores del mismo modo la rentabilidad . Desde el punto de vista práctico, la investigación beneficia de manera directa a los dueños de la clínica consolidada en la ciudad de Chimbote, que garantice la posibilidad de crear más valor, disminución de costos, trabajo en equipo y una ventaja competitiva; de manera indirecta a los colaboradores, pacientes y futuros investigadores dentro de la especialidad. “Finalmente, el trabajo de investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones y mayor conocimiento de la prestación de servicio de salud en la ciudad de Chimbote; y así se pueda realizar y emplear proyectos de investigación para identificar las diferentes fallas y buscar soluciones de ayuda para la buena organización del sector salud .

I. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedente

Internacionales

Gómez (2021) En su investigación que tiene como título: Seminario de comunicación asertiva para beneficiar el clima laboral en una entidad privada rubro construcción, Veracruz, 2021 sobre la comunicación asertiva en una empresa privada

de construcción, pretendía promover procesos de comunicación eficaces, asertivos y empáticos entre sus 14 empleados. El estudio utilizó investigación cuantitativa descriptiva y una encuesta de salida y satisfacción laboral. Los resultados mostraron que la empresa desarrolló cursos de capacitación con una estructura pedagógica, aumentó la conciencia del personal sobre su formación integral y solicitó una encuesta de seguimiento sobre la comunicación entre jefes y subordinados. El proyecto dio forma a un nuevo estilo de pensamiento entre los trabajadores, mitigando los malentendidos y promoviendo un clima laboral favorable.

Fierro (2022) en su tesis Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la ciudad de Quito, tiene como objetivo establecer la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito, para cumplir con este objetivo se aplicaron dos reactivos psicológicos (Cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y Escala del clima laboral CL-SPC), para evaluar las diferencias de las percepciones que tienen los participantes en la investigación. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo no experimental con un corte transversal, la muestra poblacional está conformada por 70 médicos y enfermeras de centros de salud público y privado de la ciudad de Quito.

Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan una correlación significativa entre las variables planteadas. Se logró identificar que la satisfacción laboral es mayor en el sector privado que en el público, de igual manera, la variable que representa al clima organizacional es mayor en el sector privado que el público. Asimismo, se obtuvo un alto índice de satisfacción laboral dentro de la población estudiada, y a su vez se evidenció que los trabajadores se sienten satisfechos con el clima organizacional.

Nacionales

Vargas (2019) en la investigación realizada Huánuco titulada “Liderazgo directivo y gestión escolar en la Institución educativa N° 32466 Matachanca - 2019” teniendo como objetivo establecer la relación del liderazgo directivo y gestión escolar de los docentes en dicha institución educativa. La metodología de estudio es correlacional de diseño transversal con un tamaño muestral de 12 docentes. Las conclusiones del estudio que en la Institución Educativa la gestión educativa y el

liderazgo consultivo, participativo, considerativo y directivo se relacionan significativamente.

Gonzales (2019) en su investigación Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, Distrito de la Esperanza, Trujillo 2018. Con el siguiente objetivo básico: Identificar los elementos claves de la gestión de la calidad con el uso del liderazgo y un plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector servicios - categoría hostales - del distrito de La Esperanza, Trujillo 2018. Formaron parte del mismo los siguientes objetivos particulares: Conocer los rasgos claves de los representantes de las micro y pequeñas empresas. En el distrito La Esperanza de Trujillo en el año 2018, identificar los rasgos claves de las micro y pequeñas empresas del sector servicios dentro de la categoría albergues.

Determinar los elementos claves de la gestión de calidad utilizando el liderazgo y una estrategia de mejora.

Morocho (2020) en su investigación que lleva como título: Representación de argos y clima laboral en los representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Salcedo, analizó los puestos, funciones y ambiente de trabajo de 33 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Salcedo. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo y exploratorio, utilizando una muestra de 33 personas. Los resultados mostraron un buen ambiente de trabajo (63,3%) y un ambiente de trabajo regular (36,7%). La descripción de los puestos mostró un 46,7% de acuerdo. Se pueden adoptar estrategias para mejorar el entorno de trabajo.

Sin embargo, la descripción de los puestos no definía claramente las actividades específicas y puntuales, lo que influía en el ambiente de trabajo. Las actividades adicionales provocaron una pequeña disminución del ambiente de trabajo.

Frías (2019) realizó una investigación sobre el clima laboral en la gerencia distrital 04D01 San Pedro de Huaca Tulcán del 2018 al 2019, la cual fue cuantitativa descriptiva En el estudio participaron 233 personas y se aplicó una encuesta sobre clima laboral. Los resultados mostraron un puntaje alto en motivación, mientras que comunicación, organización, relaciones interpersonales, liderazgo y trabajo en equipo obtuvieron un puntaje medio. Los resultados sugieren un clima laboral favorable

para trabajadores y directivos. La propuesta de Frías pretende mejorar cada dimensión mediante su aplicación institucional.

Crespo (2020) analizó su investigación: La caracterización del liderazgo y clima laboral en el sector de educación primaria de las MYPES en 2018. Un estudio cuantitativo y descriptivo de 18 docentes reveló que el 72,2% de los educadores cree que las instituciones educativas privadas tienen un clima participativo de nivel consultivo y grupal, con el objetivo de crear un ambiente favorable y positivo para el desempeño de los educadores. El estudio concluyó que el clima laboral está relacionado con niveles abiertos y democráticos, potenciando la toma de decisiones y desarrollando un ambiente participativo de tipo consultivo y grupal.

Rodriguez (2019). En su investigación: Liderazgo pedagógico en dos instituciones educativas privadas, Comas- 2019. De la misma manera considero como objetivo general determinar los niveles de Liderazgo Pedagógico en las dos Instituciones Educativas Privadas, Comas-2019 La metodología que se utilizó en este estudio fue descriptiva comparativa. La población fue de 140 docentes entre las dos Instituciones, el muestreo es no aleatorio, la muestra fue intencionada. Los resultados obtenidos señalaron que: el 6 % del profesorado de la Institución Educativa Científico Norte presentó alto nivel de liderazgo pedagógico a comparación del 72,5 % de la Institución Educativa John Nash. En cuanto a la dimensión liderazgo pedagógico planificador, el 22 % de la Institución Educativa Científico Norte representan nivel alto de la dimensión planificador, a diferencia del 55 % del profesorado de la Institución Educativa John Nash.

En la dimensión organizador, el 28 % presentó alto nivel de liderazgo pedagógico organizador en la Institución Educativa Científico del Norte a comparación el 71,3 % de profesores de la Institución Educativa John Nash ha demostrado alto nivel Finalmente con respecto a la dimensión liderazgo pedagógico evaluador, el 7 % lo demostró así en la Institución Educativa Científico del Norte, en cambio, el 72,5 % de la Institución Educativa John Nash logran percibir alto nivel de liderazgo pedagógico evaluador que demuestra el directivo de su institución.

Gerónimo (2019) optó por cursar la carrera de Licenciado en Administración en la Universidad Los Angeles de Chimbote, en la ciudad de Trujillo.

Su tesis de investigación se tituló "La Atención del Cliente como Factor Relevante en los Planes de Gestión y Mejora de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Restaurante Rubro, Centro Histórico, Trujillo, 2019", y tuvo las siguientes generalidades. Se utilizó una encuesta realizada por el autor y datos suministrados por la municipalidad para recabar información para este estudio no experimental, transversal y descriptivo, a partir del cual se estimó una población de 30 Mypes.

Teniéndola en cuenta para recopilar información para este estudio no experimental, transversal y descriptivo se utilizó una encuesta realizada por el autor y datos suministrados por el municipio, a partir de los cuales se estimó una población de 30 Mypes. Habría que instarles a utilizar enfoques de evaluación más contemporáneos cuando realicen investigaciones sobre el sistema de gestión de la calidad utilizado en la organización con representantes de las Mypes.

La mayoría de ellas deberían profundizar un poco más en los problemas que nos mencionaron en sus respuestas -problemas que tienen otras personas que conocen- y concentrarse en la búsqueda de soluciones. Por todos es sabido que los clientes satisfechos tienen más probabilidades de volver y de promocionar una empresa.

Aparco (2019) realizó una tesis de investigación sobre: La gestión de la calidad y su impacto en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate-provincia de Lima, departamento de Lima. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y las Mypes-rubro restaurantes de la urbanización. La metodología utilizada fue un diseño correlacional y análisis descriptivo.

Según el estudio, el 80% de los encuestados conoce la gestión de la calidad, el 80% quiere aplicarla en su negocio y el 70% percibe sus beneficios. El 70% de los encuestados cree que beneficia a su negocio de restauración, y el 90% desea recibir orientación sobre buenas técnicas de gestión de la calidad. El 100% quiere ampliar su negocio, y el 50% prefiere el servicio a domicilio. Los resultados sugieren una correlación entre el control de calidad y los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, específicamente en la rama de restaurantes de 99 en Santa Elvira, provincia de Lima, departamento de Lima, durante el año 2016.

Salinas (2018) En su tesis Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas bajo el enfoque de liderazgo en el sector servicios, Salinas (2018), polleras rubro de la ciudad de Huarmey, año 2017. Su objetivo general fue el siguiente: Encontrar los elementos claves de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, polleras rubro de la ciudad de Huarmey, año 2017. En consecuencia, la metodología de estudio utilizada para examinar a las micro y pequeñas empresas del rubro de pollerías del sector servicios de la ciudad de Huarmey fue no experimental y transversal.

Estos fueron los resultados El 60% de los propietarios de empresas tienen entre 31 y 50 años. El 60% son mujeres. El 60% ha terminado la enseñanza secundaria. El 60% trabajan como administradores de empresa. Aproximadamente el 40% lleva al menos 7 años en su puesto. Según la duración de la empresa en Huarmey, el 40% de sus empleados lleva en ella siete años o más. La incapacidad de su personal para adaptarse al cambio es mencionada por el 60% de los representantes de microempresas y pequeñas empresas. La observación es conocida por el 70% de los delegados. El 80% de los encuestados afirma que la gestión de la calidad mejora el rendimiento de las empresas. El 80% de los empresarios que participaron en la encuesta afirmaron que la gestión de la calidad es útil para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. El 50% de los encuestados son líderes en alguna capacidad.

La gran mayoría sí cree que el liderazgo es importante para las empresas, y la mayoría de los empresarios piensan que necesitan líderes para construir un proyecto de futuro y alcanzar el éxito empresarial. Sin embargo, la mayoría de ellos no se consideran buenos líderes dentro de su empresa y no fomentan el trabajo en equipo. La mayoría tampoco les ayudan a resolver correctamente los problemas si cometen errores en su trabajo.

Carrillo (2020) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del centro de Paita - Piura, año 2017”, tomó una muestra de 89 consumidores para el servicio al cliente y una población ilimitada para la gestión de la calidad. En el estudio participaron 4 microempresas, 4 propietarios y 35 empleados en la categoría de restaurantes en Paita-Piura en 2017.

La encuesta reveló que el 100% de los encuestados consideraba que la calidad del producto es una ventaja de la gestión de la calidad, mientras que el 75% creía que es importante para la innovación en la cocina. El trabajo en equipo se identificó

como el principal factor en el servicio al cliente, y el 89% destacó la importancia de medir la satisfacción. Entre los beneficios de la gestión de la calidad se incluyen la adaptación, la sostenibilidad y la reducción de costes, ya que las microempresas y pequeñas empresas pretenden ofrecer productos de calidad que superen las necesidades de los clientes, gestionar eficazmente los recursos y minimizar los fallos o los costes adicionales en la preparación de los platos.

Los microempresarios deben aplicar estrategias para gestionar eficazmente los costes, los recursos y el rendimiento empresarial. La gestión de la calidad es crucial para la diferenciación, la calidad del producto, la innovación y la permanencia en el mercado. Las MYPE disponen de una amplia variedad de platos, una relación entre el precio y la calidad del producto, y la capacidad de innovar constantemente en la cocina. Deben contar con los insumos necesarios para crear nuevos productos e implementar mecanismos para mantenerse vigentes y expandirse a nuevos mercados, comprometiéndose con la calidad y la mejora continua.

Reátegui (2019) realizó un estudio sobre la gestión de la calidad y los procesos administrativos en un restaurante de comida rápida en Callería, México. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la eficacia administrativa en el sector servicios. El estudio utilizó un diseño cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. Los resultados mostraron que el 66,7% de los encuestados "sí" gestionan su empresa bajo la filosofía de la mejora continua. El estudio destaca la importancia de la mejora continua en la industria de la comida rápida.

En el sector de la restauración rápida, el 77,8% de los empleados conoce las necesidades de sus clientes, el 44,4% realiza encuestas de satisfacción a los clientes y el 55,6% no utiliza ningún mecanismo para generar valor añadido o mejorar los procesos. La mayoría (55,6%) desconoce las herramientas de calidad, y el 66,7% no recoge sugerencias de clientes e internos para la innovación del servicio. Existe relación entre la orientación al cliente (mejora continua) y la gestión mecánica (organización), la satisfacción (benchmarking) y la calidad del servicio (benchmarking). Además, existe una relación entre la gestión de proveedores (selección) y la administración mecánica (planificación) en la industria de restaurantes de comida rápida, con un valor de prueba de correlación de 0,857**, lo que indica una correlación positiva significativa.

Locales

Lázaro (2019) en su investigación Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Teniendo como objetivo general: en el año 2018, identificar los rasgos de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, a saber, restaurantes del distrito de la región núcleo de Chimbote. Sus objetivos precisos fueron los siguientes: Se estudió en el año 2018 los restaurantes del distrito de la región núcleo de Chimbote, para identificar los rasgos de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicios. Los restaurantes del distrito de la región núcleo de Chimbote fueron utilizados como ejemplos en el 2018 para explicar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios.

De categoría restaurante en el corazón del distrito de Chimbote, para descubrir las cualidades de la gestión de calidad bajo el estilo de liderazgo en el 2018. El estudio tuvo un diseño no experimental, transversal, y 28 micro y pequeñas empresas conformaron el grupo muestral. Se les administró un cuestionario con 23 ítems mediante el método de encuesta, arrojando los siguientes resultados: Las edades comprendidas entre 31 y 50 años constituyen el 75,0%. El 67,86% son hombres. El 57,14% tiene un título universitario. El 64,29% de los representantes son propietarios. El 46,43% lleva entre 4 y 6 años en el puesto.

El 85,71% de los representantes afirma tener conocimientos sobre lo que implica el liderazgo. El 75,00% de los representantes afirma que entre las habilidades de un líder debe figurar la capacidad de escuchar y comunicar. El 100% de los representantes afirma que son líderes corporativos eficaces. El 100% de los representantes afirma que fomentan el trabajo en equipo.

Según todos los representantes de microempresas y pequeñas empresas, la gestión de la calidad sí mejora el rendimiento empresarial, ayuda a alcanzar objetivos y metas, fomenta el trabajo en equipo y ayuda a resolver los errores cometidos por los colaboradores. El liderazgo es crucial en una organización, y un liderazgo eficaz permite a las empresas funcionar con eficiencia. La mayoría está familiarizada con los términos "gestión de la calidad" y "técnicas de gestión de la calidad", así como con los conceptos de "liderazgo" y "comunicación y escucha como competencias de un líder". La minoría

se enfrenta a retos adicionales a la hora de poner en práctica la gestión de la calidad; exigen que los líderes creen proyectos de futuro.

2.2 Bases Teóricas

Liderazgo

El liderazgo son las características habilidosas de una persona apta para ser cabeza de grupo. Son capaces de ejecutar de manera óptima una misión, pero también una ideología, o pueden ser un modelo a seguir para otros que se inspiran en su trabajo. Las cualidades emocionales de un líder pueden inspirar a sus clientes, con características eficaces para en un futuro desempeñarse en gerente es la gestión o el entrenamiento, donde el gerente trabajará con ellos para influir positivamente en un determinado grupo de personas, como hacer que se entusiasmen más con su trabajo, guiarlos en sus tareas, alentarlos, etc. tipo de gestión. (Harvard & Monrabá ,2019).

Dimensiones del Liderazgo

Valencia (2017) identifica tres dimensiones del liderazgo directivo: consultivo, participativo y considerado.

El liderazgo consultivo implica respetar las opiniones y la confianza, debatiendo temas en beneficio de la entidad privada.

El liderazgo participativo implica un enfoque orientado al equipo, creando un ambiente gratificante y motivador.

El liderazgo considerado implica implicar a los colaboradores en las actividades de toma de decisiones dentro de la clínica.

Leal-Soto (2016) clasifica el liderazgo directivo en los indicadores transformacional y transaccional.

El liderazgo transformacional se centra en satisfacer las necesidades internas y lograr confianza, seguridad, compromiso y principios éticos. Fomenta los vínculos emocionales y las propuestas creativas, mientras que el liderazgo transaccional se centra en el intercambio de recursos y recompensas a corto plazo.

El líder transaccional, supervisan las actividades de los seguidores y se anticipan a los errores, mientras que los transaccionales se resisten a tomar decisiones y

están ausentes cuando se les necesita. Ambos tipos de liderazgo pretenden crear un significado trascendental y fomentan la asunción de riesgos.

Franklin (2011) destaca la importancia de la gestión de líderes en los centros educativos, ya que coordina las actividades dentro de la estructura, armoniza los recursos, los procesos, las actividades y los objetivos.

Los líderes gubernamentales dirigen a Franklin, quien hace hincapié en la gestión inteligente de los recursos para maximizar su potencial. La gestión puede combinar esfuerzos y capacidades, creando un clima que promueva objetivos interrelacionados tanto para la institución como para los individuos.

a) Cada líder gestiona

Franklin (2011) destaca la importancia de la gestión de líderes en los centros educativos, ya que coordina las actividades dentro de la estructura, armoniza los recursos, los procesos, las actividades y los objetivos.

b) Cada líder del gobierno

Los líderes gubernamentales dirigen a Franklin (2011), quien hace hincapié en la gestión inteligente de los recursos para maximizar su potencial. La gestión puede combinar esfuerzos y capacidades, creando un clima que promueva objetivos interrelacionados tanto para la institución como para los individuos.

La administración debe desarrollar funciones de:

c) Planificación

- Distribución para alcanzar los objetivos
- Maximizar los recursos y desarrollar una estructura para los miembros del equipo.

d) Organización

- También deben distribuir las funciones y limitaciones de forma equitativa
- Crear una cultura basada en el perfil de la organización
- Gestionar los recursos disponibles de forma inteligente.
- Este enfoque garantiza una organización completa y eficaz.

e) Gestión

- La gestión implica ser un líder que logra la exaltación individual y de equipo

- Se comunica eficazmente, motiva al personal, maneja el estrés, los conflictos y las crisis con eficacia, y potencia el poder y la innovación.

f) Controlar

- Regular las acciones, planificar, seguir y adaptarse a los objetivos, y medir el rendimiento y los resultados.
- Implica fomentar el aprendizaje y la innovación en situaciones que generen aprendizaje. Centrándose en estos aspectos, los líderes pueden mejorar el rendimiento de su equipo y contribuir al éxito general de su organización.

Lazzati (2019) señaló existe diferente gestión puede tener un desenvolvimiento beneficioso o perjudicial en el desempeño de la entidad y de los trabajadores de ella, la buena química entre el personal del proyecto se fomenta mediante un estilo de liderazgo positivo e inclusivo. Un estilo de liderazgo negativo puede provocar estrés, falta de comunicación y reducción de la productividad. Este es un gran problema. Los psicólogos de recursos humanos han desarrollado varias teorías. Los tipos de gestión más comunes se descubrirán en este trabajo de investigación.

Liderazgo laissez-faire: La gestión del laissez-faire, también conocida como gestión delegada, se caracteriza por la redundancia y el bajo rendimiento orientado al trabajador. Es un estilo de gestión que permite a los empleados utilizar sus talentos e ideas, fomentando un sentimiento de libertad y aprecio. Sin embargo, la inercia puede desarrollarse si los empleados se sienten poco apreciados. El término francés "laissez-faire" significa "dejar hacer o dejar pasar".

Lazzati dice que los líderes autocráticos confían en sus superiores para tomar decisiones sin la participación del grupo de trabajo. Nadie cuestiona las instrucciones del líder y él tiene poder absoluto. Este estilo de gestión es adecuado para organizaciones de rápido movimiento que necesitan completar tareas rápidamente. Puede generar resentimiento y mala química en la oficina si quita oportunidades para que los empleados se relajen. Esta es una forma diferente de gobernar. En el liderazgo autocrático, el jefe muestra su poder y nadie puede estar en desacuerdo con él. Es un factor de gestión deficiente ya que crea incomodidad y fastidio, baja los ánimos o reduce la productividad del trabajador. Los trabajadores obedecen las órdenes del patrón, por lo tanto, la comprensión y comunicarse en la solución. (Gómez, 2019).

El liderazgo participativo es un estilo de liderazgo que trata de involucrar a los empleados en el desarrollo de la estrategia. Los líderes facilitan el diálogo y la toma de decisiones. Todavía trata de obtener información de sus empleados a pesar de que cualquiera puede tomar la decisión. (García y Recas, 2017).

Lazzati (2019) descubrió que los líderes que creen en la participación de los empleados fomentan el entusiasmo y el trabajo en equipo. Aunque la decisión final la toma el responsable, aplicar un liderazgo democrático proporciona una perspectiva más amplia y mejora la visión empresarial. El trabajo en equipo es fundamental, y la elección de cada equipo es crucial.

Liderazgo transaccional: El liderazgo transaccional implica el intercambio de información y beneficios entre empleados y directivos, lo que beneficia a ambas partes. La motivación de los empleados se basa en el rendimiento laboral, mientras que los directivos se benefician del compromiso y la motivación de los empleados. Este enfoque recompensa el buen trabajo y la consecución de objetivos, lo que se traduce en un aumento de las ventas y de la facturación. Este liderazgo positivo aumenta la lealtad a la empresa, la productividad, el ambiente de trabajo y el rendimiento financiero, beneficiando a todos los implicados.

Liderazgo transformacional: El liderazgo transformacional hace hincapié en una elevada comunicación entre empleados y directivos, lo que mejora el ambiente de equipo, la consecución de objetivos y la satisfacción. Enfatiza la retroalimentación continua, permitiendo una mejor toma de decisiones. Los líderes transformacionales dan prioridad al capital humano de su organización, confiando en los empleados y permitiendo una comunicación fluida con los directivos. Este liderazgo fomenta la creatividad, la participación, la asunción de riesgos, la motivación y la confianza bidireccional, promoviendo un ambiente de trabajo positivo.

Cualidades de Líder

Götz (2015) destaca las habilidades de liderazgo como un activo crucial en el proceso de selección, que permite a las personas encontrar los puestos deseados. Estas habilidades no se limitan a los mandos; el liderazgo implica inspirar confianza y compromiso, y las cualidades más valiosas se enumeran a continuación.

Un buen líder motiva a su equipo mediante una comunicación clara y concisa, que no es unidireccional. Debe escuchar nuevas ideas, críticas y comentarios, y comunicar claramente su visión. La comunicación en el trabajo es crucial para un equipo, y los directivos deben escuchar siempre las preocupaciones de los empleados. La comunicación y el liderazgo están interconectados, especialmente cuando se habla de futuros líderes.

Gotz sostiene que los líderes influyentes no tienen que ejercer su autoridad para actuar en nombre de su equipo. Un buen líder hace que la gente quiera seguirle, en lugar de hacerles sentir que tienen que hacerlo. Deben confiar en sus colegas para trabajar juntos con éxito. La inteligencia emocional implica detectar las necesidades del equipo, comprender sus emociones, puntos fuertes, limitaciones y potencial, y guiarlos en beneficio del proyecto y la organización.

Un buen líder tiene visión de futuro, lo que le permite anticiparse a los retos y fijar objetivos realistas. Deben garantizar un buen punto de partida y mantener un equilibrio entre trabajo y vida personal para maximizar la productividad. Los directivos también deben poseer conocimientos y experiencia, comprender su campo y los retos a los que se enfrentan para dirigir con eficacia. Deben ser capaces de superar obstáculos y ayudar a los asociados a crecer y desarrollarse, lo que en última instancia conduce a una mayor productividad.

Como señala Gamboa (2017), un buen líder también debe ayudar a sus asociados a crecer y desarrollarse, lo que en última instancia conduce a una mayor productividad.

Un liderazgo digno de confianza implica ética, respeto e integridad, fomentando un entorno de trabajo productivo. Esto implica confianza en los miembros del equipo y en uno mismo, como ejemplifica la autoridad moral de los romanos, la potestas, o liderazgo basado en la jerarquía. La trilogía del liderazgo, que incluye confianza, ética, respeto e integridad, es esencial para que los líderes proyecten una sólida imagen de confianza en sus organizaciones. Estos conceptos son esenciales para mantener un entorno de trabajo productivo.

Los miembros del equipo deben demostrar su compromiso con la organización y el proyecto, y un líder comprometido debe transmitir entusiasmo y pasión. Los líderes que inspiran e influyen positivamente comparten un fuerte sentido del propósito, pasión, valores fundamentales, dedicación y un fuerte sentido de la finalidad. Un modelo a seguir proporciona dirección y significado a su trabajo, y los líderes que predicán con el ejemplo deben ganarse la confianza de los demás (Universidad de Harvard, 2020).

Clima Laboral

Flamarique (2019) detalla que según el desempeño del trabajador de la entidad se verá beneficiada o perjudicada ya que el clima laboral, va a determinar su caracterización en la empresa. La empresa cuenta con un plan de incentivos y reconocimientos, importante para la motivación de los empleados. La empresa es casi imposible de conseguir las promesas de los empleados sin estas dos acciones. Los gerentes de la empresa se ven afectados por el liderazgo. Los resultados deseados se pueden lograr de una manera más eficiente de tal manera que las gestiones y recursos que sean procesados de manera adecuada va a derivar a:

- El uso de recursos puede reducir costos y tiempos.
- Se mejoran la consistencia y los resultados predecibles.
- Definir las actividades que se necesitan para obtener los resultados deseados.
- Se han establecido ciertas actividades reglamentarias para la ejecución de actividades específicas.

Flamarique (2019) Sintetiza su investigación a que las entidades empresariales privadas dependen de los usuarios y deben estar directamente preocupados por generar mejores servicios y cubrir sus necesidades, incluso superar sus estándares para así conducir a:

Es necesario aumentar la ganancia monetaria y la cuota de mercado.

- La efectividad de las organizaciones se puede mejorar.
- Ser eficaz con la satisfacción del usuario.
- La fidelidad del usuario es importante para la estabilidad empresarial.
- Conocer y comprender las carencias del usuario.
- Las metas trazadas de la entidad empresarial deben cubrir las carencias del cliente.
- Se comunican las necesidades y expectativas del cliente.
- Medir la efectividad y actuar en consecuencia.
- Las relaciones con los clientes se gestionan sistemáticamente.
- Es necesario que haya una igualdad de favorecimiento entre el trabajador, el cliente y la entidad.

El clima laboral es un concepto amplio en los estudios e investigaciones sobre el factor humano en las empresas. Por razones obvias. El clima laboral es un indicador determinante de la vida de la empresa ciertamente condicionado por múltiples cuestiones como son desde las normas internas, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando obviamente por las actitudes de las personas, también esta los estilos de dirección de los líderes, los

salarios y remuneraciones hasta llegar a identificar la satisfacción del personal. Por estas razones, a continuación, definiremos de 3 autores conceptos básicos y determinantes del ambiente de trabajo.

El ambiente de trabajo es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el entorno humano y físico donde se desarrolla la actividad diaria de la organización. Además, es un factor circunstancial en la vida de una organización. En este sentido, el clima se basa en la cultura organizativa, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. Por otro lado, el clima laboral evoluciona según su propia dinámica interna que depende de procesos básicos de percepción como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de información, el liderazgo de opinión o las normas de grupo. (Gan & Jaume, 2019).

El clima laboral se refiere a las condiciones y características del entorno de trabajo que influyen en las percepciones y el comportamiento de los empleados. Los factores y las estructuras organizativas contribuyen a crear un clima específico, que a su vez influye en los comportamientos individuales y en la organización. En el clima laboral influyen factores como la comunicación, la satisfacción, el entorno físico, la remuneración, el respeto y la dirección entre los trabajadores. (Goncalves, 2020)

Estos factores afectan directamente al bienestar de la empresa y al desarrollo y crecimiento de la organización. La evaluación del clima laboral incluye factores como la comunicación, la satisfacción, el entorno físico, la remuneración, el respeto y la dirección.

A continuación, detallaremos los siguientes factores de evaluación del clima laboral según (Pilliagua & Arteaga, 2019)

Comunicación

La comunicación organizativa debe ser horizontal, no restringida por estructuras jerárquicas. Esto permite a los trabajadores comprender los objetivos, necesidades y logros de la empresa. Una comunicación eficaz implica influir en las personas, ejercer el poder y tener autoridad para dirigir. Un comunicador carismático puede llegar a los demás y hacerles cambiar de opinión, con lo que es más probable que sigan el liderazgo de la empresa. (Rebeiro, 1998)

Colaboración

El factor que evalúa la madurez, el respeto, la comunicación, la colaboración, el compañerismo y la confianza contribuye a crear un buen ambiente de trabajo, mejorando las relaciones humanas y la percepción de los clientes. Estos factores contribuyen a un entorno de trabajo positivo y al rendimiento general de la empresa. (Pilligua & Arteaga, 2019)

Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentra en un ambiente agradable en la organización, cuyos jefes reconocen su trabajo y le animan a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, por tanto, es un tema candente dentro de las organizaciones, los trabajadores no lo expresan abiertamente cuando no están satisfechos o, si lo hacen, empiezan a reducir su productividad. (Sánchez & García, 2019)

Condiciones físicas

Las organizaciones deben proporcionar condiciones físicas como iluminación, reducción del ruido, herramientas y equipos para mejorar la productividad de los empleados. Los directivos deben tomar decisiones con conocimiento de causa para crear un entorno de trabajo excelente. (Tamayo & García, 2019)

Tendencias actuales del clima laboral

Para Comunidad RSE (2022) La pandemia ha acelerado el mundo laboral, exigiendo una rápida adaptación, atención sanitaria, desarrollo de competencias y escucha de los empleados. Las investigaciones indican que las principales tendencias en el entorno laboral son las siguientes:

Adaptación al cambio

Las organizaciones deben dar prioridad a un modelo operativo de trabajo flexible que conecte a las personas con su trabajo y reevalúe la experiencia del talento. Este modelo debe permitir a los trabajadores tomar decisiones basadas en los valores de la marca. Los ejecutivos de RRHH prevén una mayor rotación este año, especialmente entre los trabajadores jóvenes y digitales. La colaboración es crucial para reevaluar la relación entre empresa y empleado.

Dimensión 1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se refiere a la satisfacción de los empleados con su trabajo, pero no hay consenso sobre si implica procesos emocionales o cognitivos o juicios evaluativos. Se trata de un concepto complejo desde una perspectiva integrada. (Cols & Dabos, 2019)

La satisfacción laboral es la actitud de una persona hacia su trabajo, influida por factores intrínsecos, que afecta a su rendimiento y al servicio que presta a los usuarios. (Vallejo, 2020)

La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes de un trabajador hacia su trabajo, factores como la empresa, el supervisor, los compañeros, el salario, los ascensos y las condiciones laborales. Engloba las actitudes generales de un individuo hacia su trabajo. Los que están satisfechos tienen actitudes positivas, mientras que los insatisfechos muestran actitudes negativas. Las actitudes de los trabajadores suelen denominarse indistintamente satisfacción laboral, lo que la convierte en un aspecto crucial de su vida en general. (Robbins, 2017)

2.3.HIPÓTESIS

En el estudio El liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo, nivel y diseño de Investigación

El tipo de investigación

Para la presente investigación es de tipo cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación cuantitativa consiste en recoger y procesar datos mediante técnicas instrumentales, establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Esta investigación se centró en el liderazgo y el entorno laboral en una empresa, garantizando datos numéricos medibles y analizables estadísticamente.

Nivel de la investigación

El nivel de investigación de la presente corresponde al descriptivo. De acuerdo a Álvarez (2003), la investigación tiene como objetivo determinar las características de liderazgo y mejorar el clima laboral de la organización en Juan Pablo SAC, 2023. Mide una o más variables de una población, describiendo el liderazgo y clima laboral de la empresa.

Diseño de la investigación

El trabajo corresponde al diseño transversal no experimental. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2010), La investigación no experimental consiste en observar y analizar fenómenos en un entorno sin manipulación deliberada, utilizando datos transversales recogidos en un único momento.

2.2. Población y muestra

Población

La población de estudio, según Encinas (1987), el estudio pretende conocer los objetivos de una clínica privada de Chimbote, en la que participan 15 personas con años de servicio, entre médicos, enfermeras y personal administrativo.

Muestra

Esta investigación evita utilizar una muestra pequeña debido al reducido tamaño de la población. Mendoza (1999) y Pérez (1985) aconsejan considerar una muestra sólo cuando la población es grande, ya que no es adecuada para poblaciones pequeñas.

2.3.Diseño y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de Medición
Liderazgo	Son aquellas características habilidosas de una persona con la capacidad de ser el líder del grupo, con cualidades de ejecutar de manera óptica una misión; de tal modo pueda ser un modelo a seguir que inspiran en su trabajo. (Harvard & Monrabá,2019)	Liderazgo directivo	Se da en una dirección del líder hacia el grupo de trabajo, quien indica que hacer, cómo y cuándo hacerlo	Transformacional	El adecuado uso del liderazgo La importancia del liderazgo	Cuestionario aplicado a 15 trabajadores	Likert
				Transaccional	Correcto liderazgo en la entidad Está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado		
					Respeto de opiniones		
				Confianza	Persona indicada para defender al personal		
		Liderazgo participativo	Implica un enfoque orientado al equipo, generando así un		Trabajo en equipo		
				Motivación	Se realizan charlas o reuniones		

			ambiente gratificante y motivador		Los trabajadores están a gusto		
		Liderazgo considerado	Se genera aquí la colaboración de los empleados para la toma de decisiones dentro de la clínica.	Toma de decisiones	Hay un responsable para cada área		
Clima Laboral	Flamarique (2019) nos dice que el desempeño del trabajador de la empresa se verá beneficiada o perjudicada el clima laboral, ya que es importante que los trabajadores estén satisfechos y motivados al desarrollar sus funciones laborales.	Comunicación	Permite comprender a los trabajadores los objetivos, necesidades y logros e la empresa	Reuniones	La comunicación entre las áreas es clara	Cuestionario aplicado a 15 trabajadores	Likert
				Capacitaciones			
		Colaboración	Evaluar la madurez, respeto	Charlas	La relación entre sus compañeros y jefe es cordial		

		y comunicación por parte de los trabajadores para contribuir al buen ambiente laboral.		
	Satisfacción	Conjunto de actitudes generales del trabajador hacia sus funciones	Incentivos económicos o emocionales	Participa en conjunto tras los problemas de la empresa
				Se siente motivado
	Condiciones físicas	Trabajo a buena iluminación, reducción del ruido, herramientas necesarias, etc.	Ambiente amplio y limpio	Es de su agrado desarrollar sus conocimientos
	Tendencias actuales	Atención sanitaria adecuada, desarrollo de competencias y la escucha a los empleados.	Reuniones sociales	La remuneración satisface sus necesidades

		Adaptación al cambio	Dar prioridad a un modelo de trabajo flexible que conecte a las personas con su trabajo	Capacitación para adaptación	Participa en conjunto tras los problemas de la empresa		
--	--	----------------------	---	------------------------------	--	--	--

2.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Técnica: La investigación utilizó una técnica de encuesta para recabar información de los trabajadores y/o personal de la clínica.

Instrumento: Para la recopilación y el registro se utilizó un cuestionario con 21 preguntas, dividido en tres partes: datos generales de los trabajadores (5 preguntas), centrado en el liderazgo aplicado dentro de la organización (9 preguntas) y centrado en el clima laboral para mejorar el entorno laboral de la organización (7 preguntas). El cuestionario se distribuyó en tres partes, lo que permitió una comprensión exhaustiva de las perspectivas y experiencias de los participantes.

2.5. Método del análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

2.6. Principios Éticos

Fueron extraídos del Reglamento de integridad científica en la investigación, Aprobado por el Consejo Universitario con Resolución N°0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023. Para todas las actividades de investigación realizadas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote los principios éticos que le rigen son 10, ellos son:

- a) La investigación pretende proteger los derechos, la dignidad, la intimidad y la diversidad cultural de los participantes.
- b) Asegura la libertad de elección y la autonomía mediante la participación voluntaria, inequívoca e informada.
- c) La investigación también da prioridad al cuidado del medio ambiente, la protección de las especies y la preservación de la biodiversidad y la naturaleza.
- d) Se anima a los participantes a expresar su libre voluntad y a ser informados sobre los propósitos y objetivos de la investigación.
- e) La investigación pretende garantizar el bienestar de los participantes aplicando los principios de no dañar, reducir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- f) Difundir la investigación de forma veraz y justa,
- g) Respetar la normativa.
- h) Mantener el rigor y la integridad científicos.
- i) La integridad científica garantiza la objetividad, imparcialidad y transparencia de la investigación y los resultados.
- j) La imparcialidad implica un juicio razonable, precauciones y un trato equitativo de todos los participantes, limitando los prejuicios y garantizando un trato justo.

III. RESULTADOS

4.1 Resultados

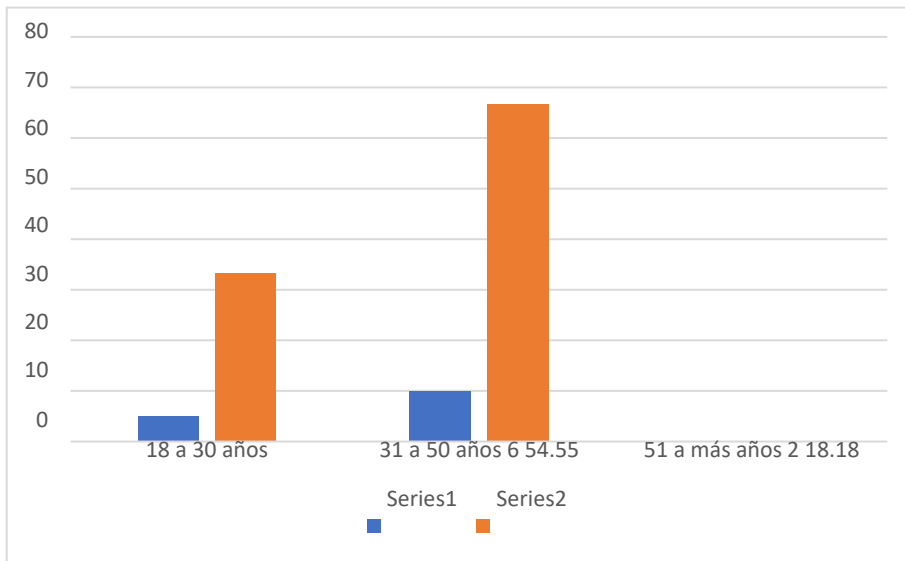
Tabla 1

Determinar las características de los trabajadores de la clínica Juan Pablo Sac, en el distrito de Chimbote, 2023.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	5	33.33
31 a 50 años	10	66.67
51 a más años	0	0.00
Total	15	100.00
Genero		
Femenino	8	53.33
Masculino	7	46.67
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación básica	0	0.00
Superior no universitaria	0	0.00
Superior Universitario	15	100.00
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	0	0.00
Jefe de área	2	13.33
Administrador	1	6.67
Enfermero	6	40.00
Doctor	6	40.00
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 3 años	5	33.33
4 a 6 años	7	46.67
7 a más años	3	20.00
Total	15	100.00

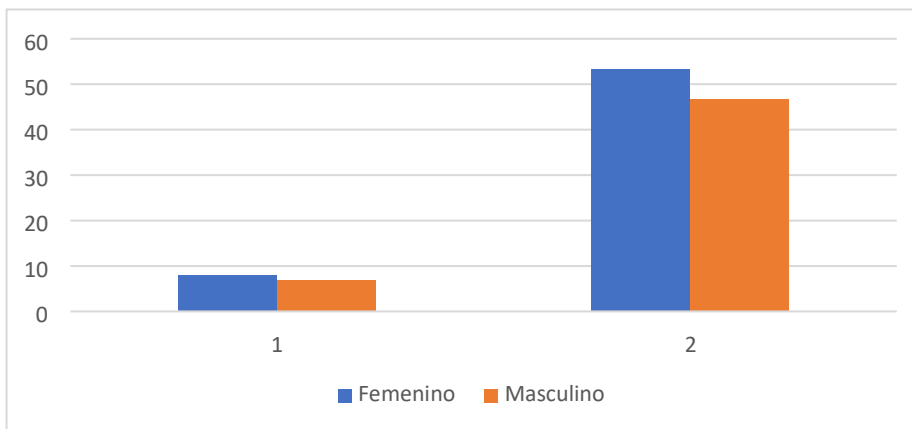
Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta realizada en la clínica Juan Pablo Sac.

Figura 1. Edad del trabajador



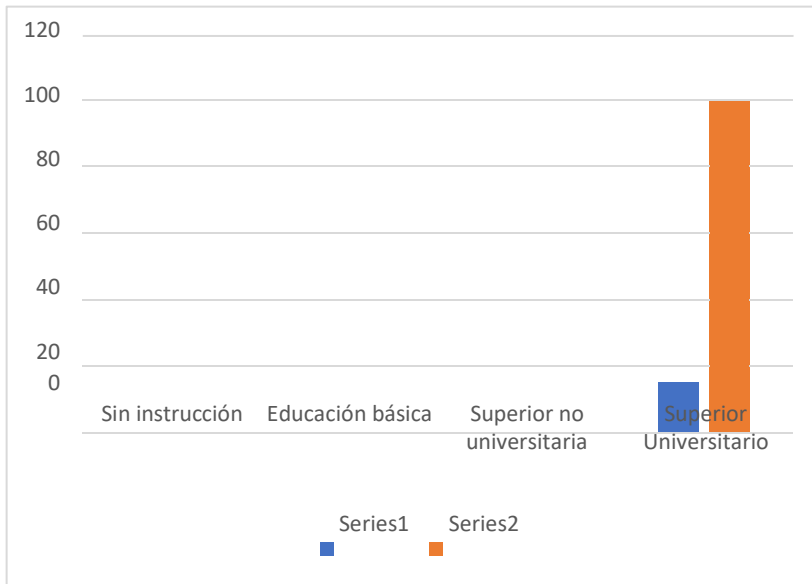
Fuente: Tabla 1

Figura 2. Género del representante



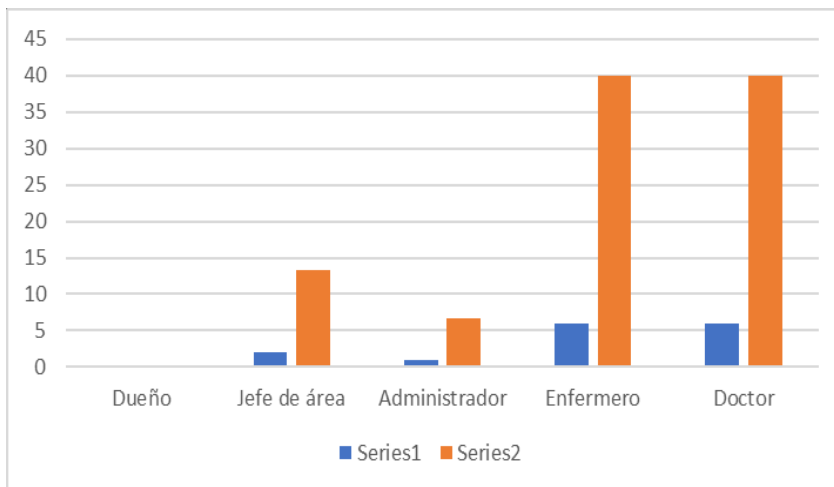
Fuente: Tabla 1

Figura 3. Grado de Instrucción



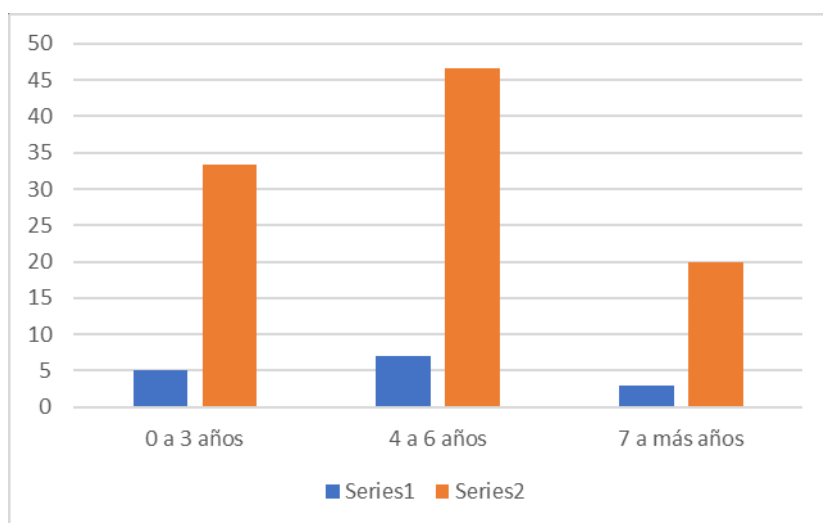
Fuente: Tabla 1

Figura 4. Cargo que desempeña



Fuente: Tabla 1

Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo



Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.

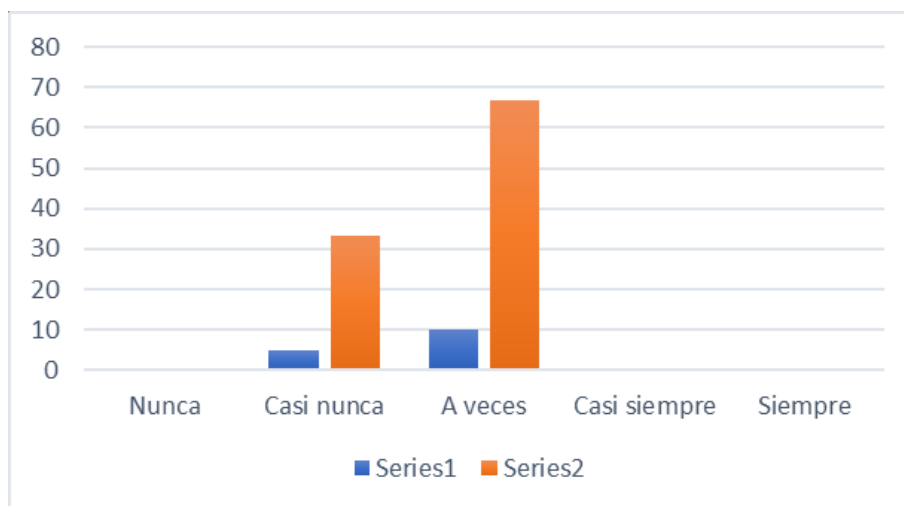
El Liderazgo	n	%
Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	5	33.33
A veces	10	66.67
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Usted cree que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	15	100.00
Total	15	100.00
Es correcto el liderazgo en la entidad		

Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Se realizan trabajos en equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	46.67
A veces	8	53.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	0.00
Casi siempre	0	15.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Solucionan los inconvenientes de manera asertiva		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	9	60.00
A veces	6	40.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Hay un encargado y/o responsable de cada área		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	5	33.33
A veces	10	66.67
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Se realizan charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	15	100.00
Total	15	100.00

Los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	46.67
A veces	8	53.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00

Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta realizada en la clínica Juan Pablo Sac

Figura 6. Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización



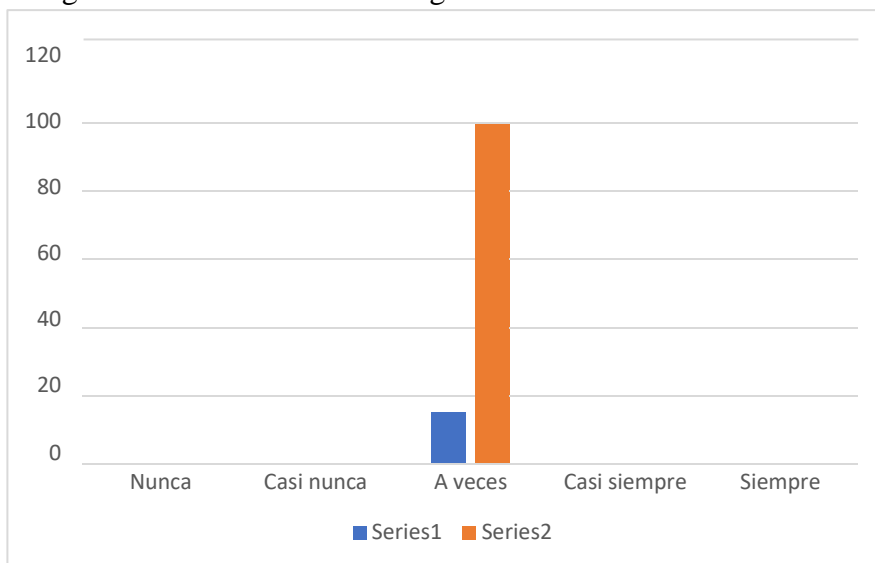
Fuente: Tabla 2

Figura 7. Usted cree que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas



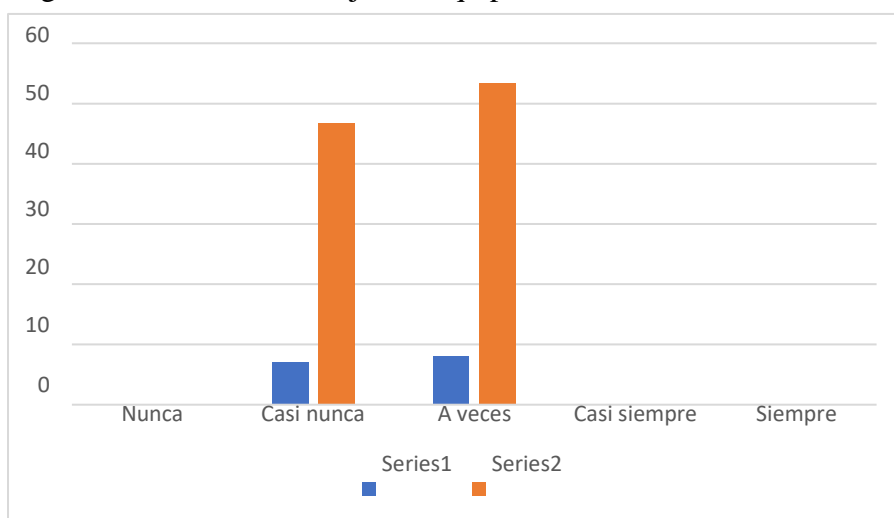
Fuente: Tabla 2

Figura 8. Es correcto el liderazgo en la entidad



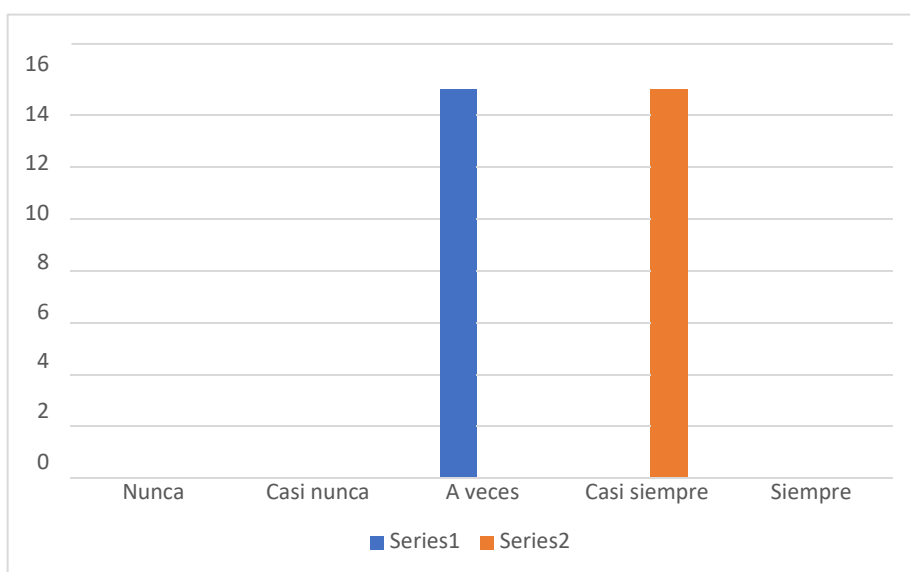
Fuente: Tabla 2

Figura 9. Se realizan trabajos en equipo



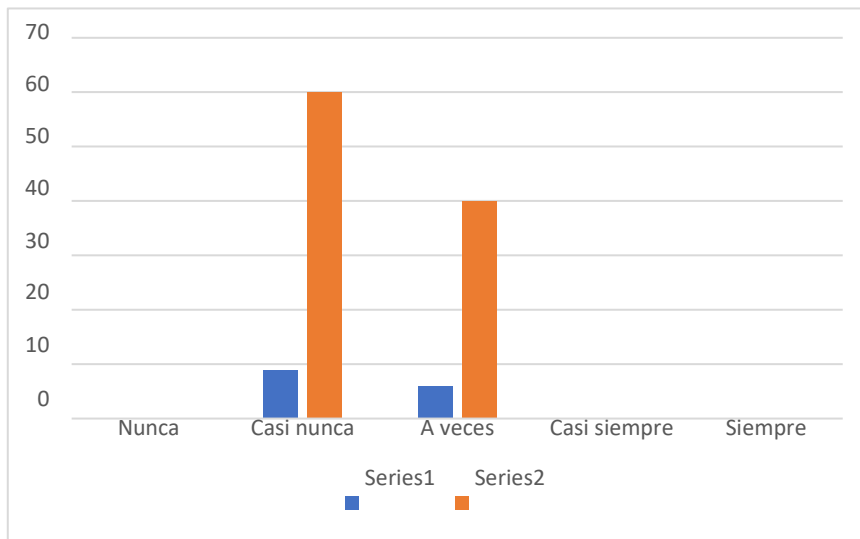
Fuente: Tabla 2

Figura 10. Está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la empresa



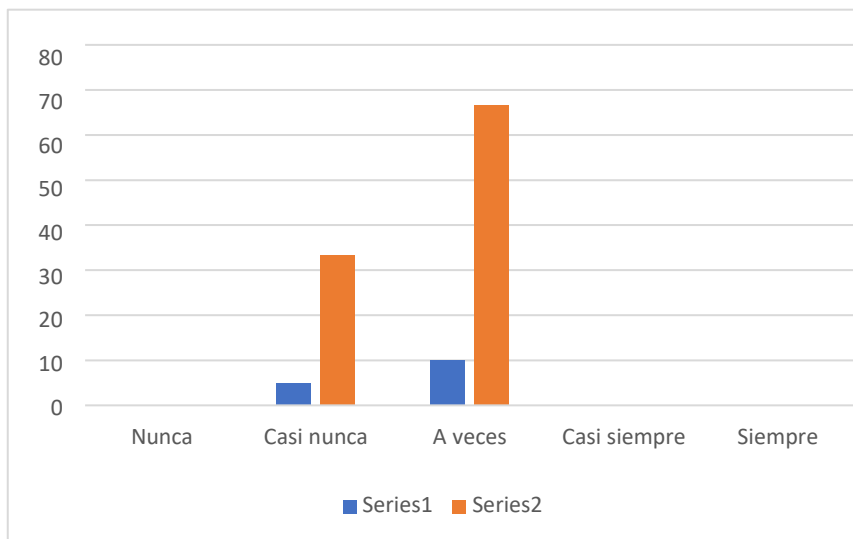
Fuente: Tabla 2

Figura 11. Solucionan los inconvenientes de manera asertiva



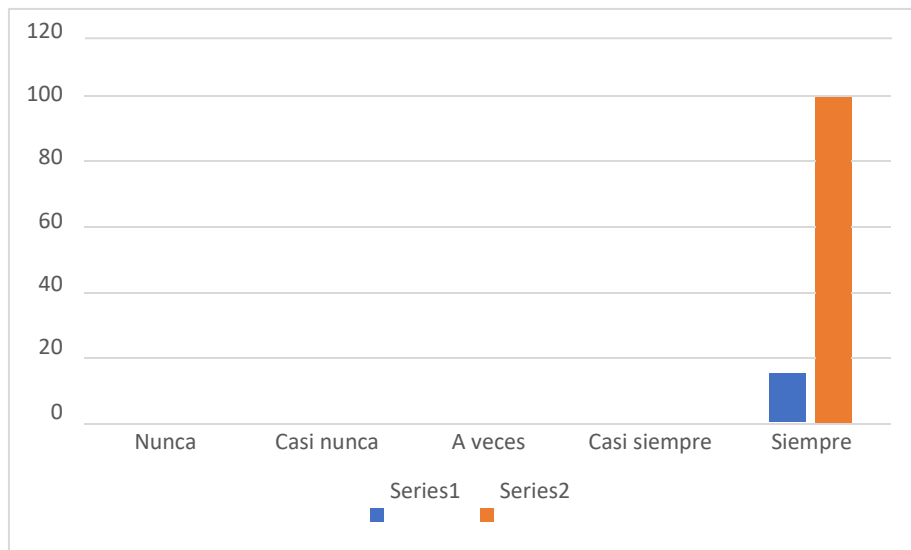
Fuente: Tabla 2

Figura 12. Hay un encargado y/o responsable de cada área



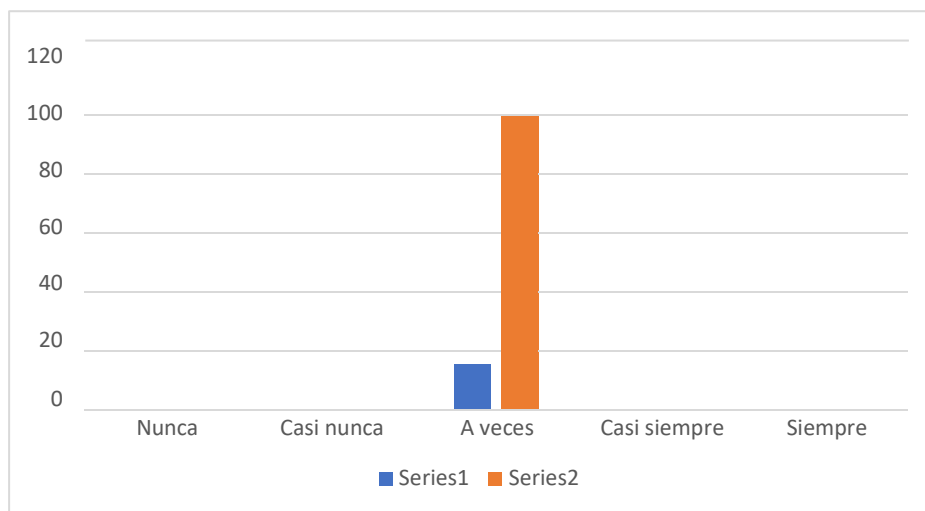
Fuente: Tabla 2

Figura 13. Se realizan charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal



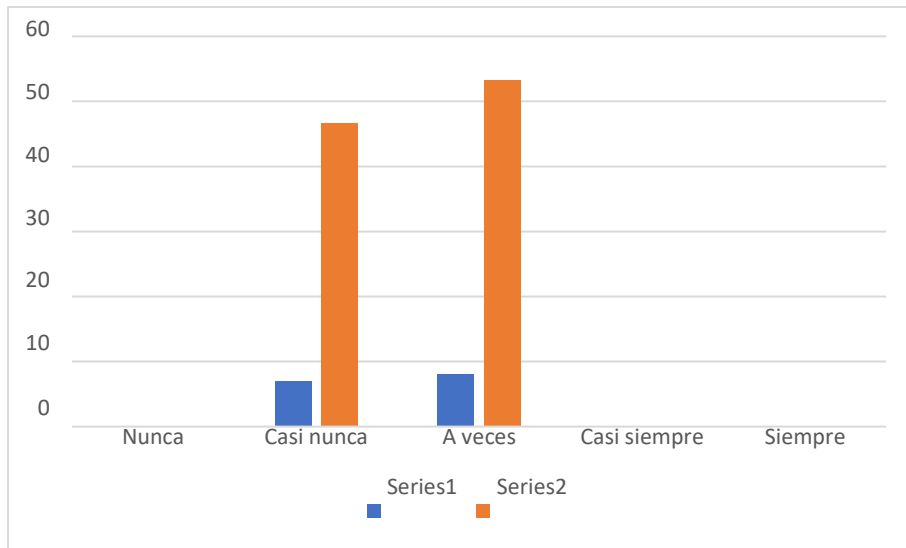
Fuente: Tabla 2

Figura 14. Los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales



Fuente: Tabla 2

Figura 15. Se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente



Fuente: Tabla 2

Tabla 3

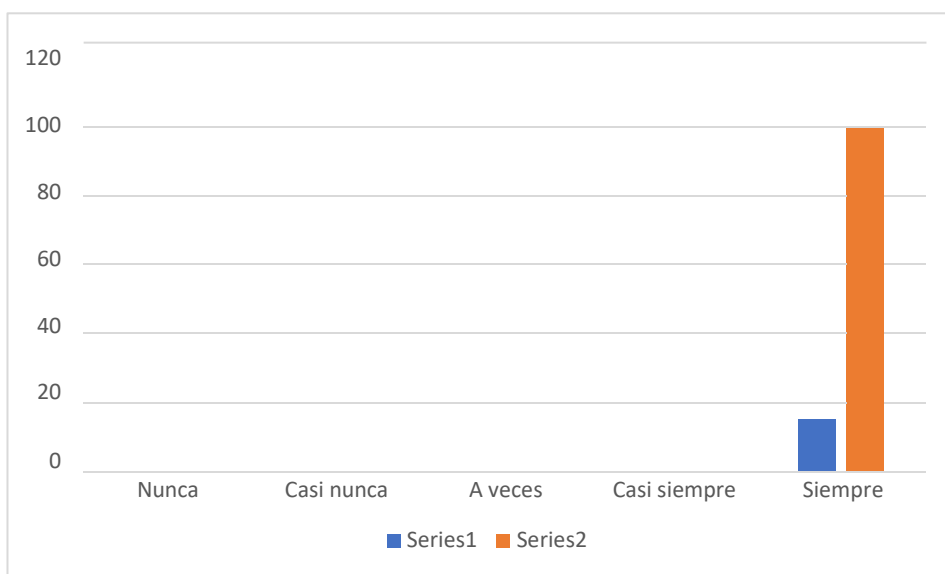
Características de las ventajas y la importancia del adecuado clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC en el distrito de Chimbote, 2023.

El Clima laboral	n	%
Es de su agrado desarrollar sus conocimientos labores dentro de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	15	100.00
Total	15	100.00
La relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	40.00
A veces	9	60.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	10	66.67
A veces	5	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Se siente motivado y valorado en tu trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	100.00
Casi siempre	0	0.00

Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
<hr/>		
La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas		
<hr/>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	15	100.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00

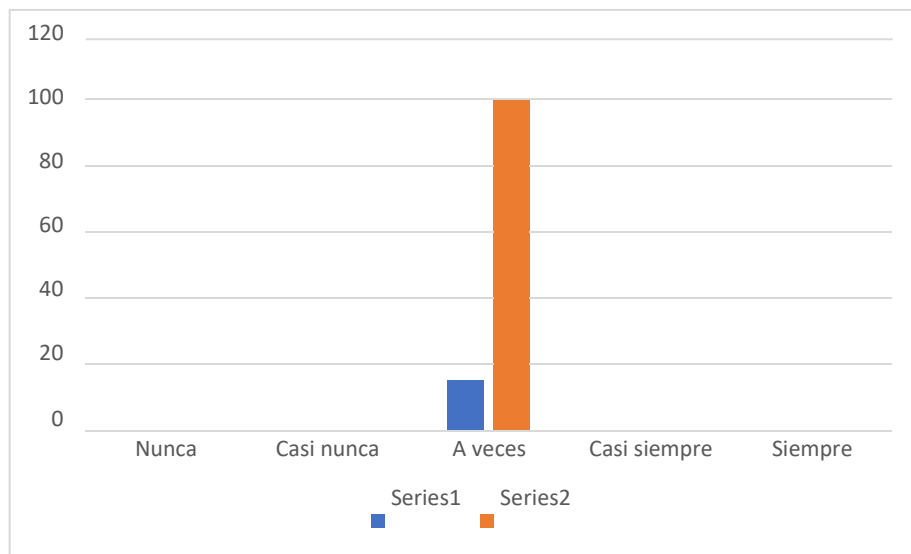
Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta realizada en la clínica Juan Pablo Sac

Figura 16. Es de su agrado desarrollar sus conocimientos labores dentro de la organización.



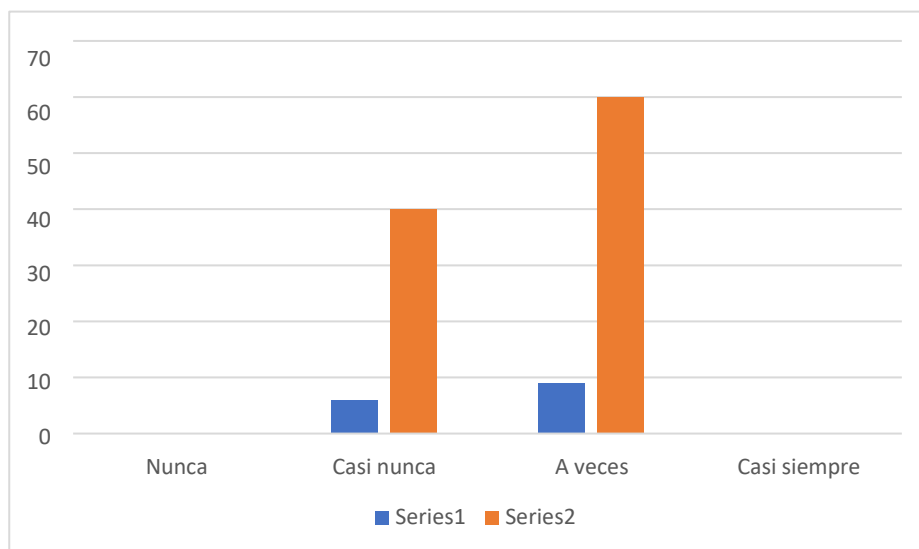
Fuente: Tabla 3

Figura 17. La relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena



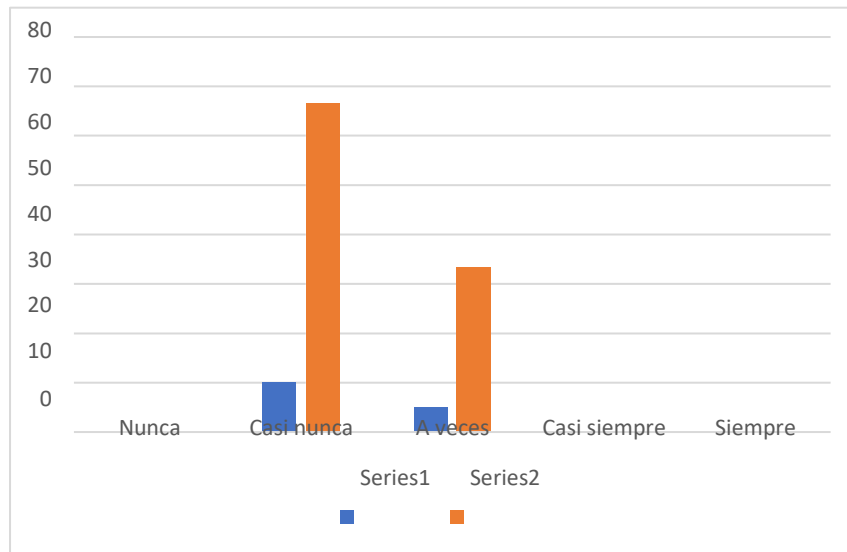
Fuente: Tabla 3

Figura 18. Participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa



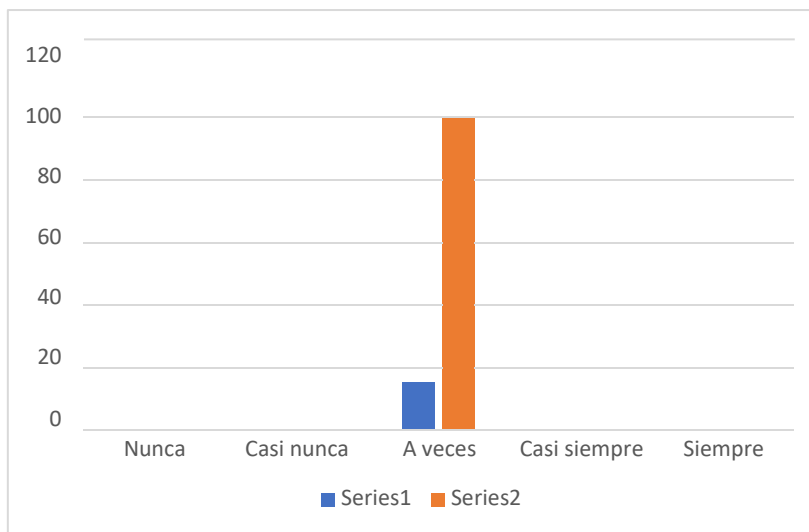
Fuente: Tabla 3

Figura 18. La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente



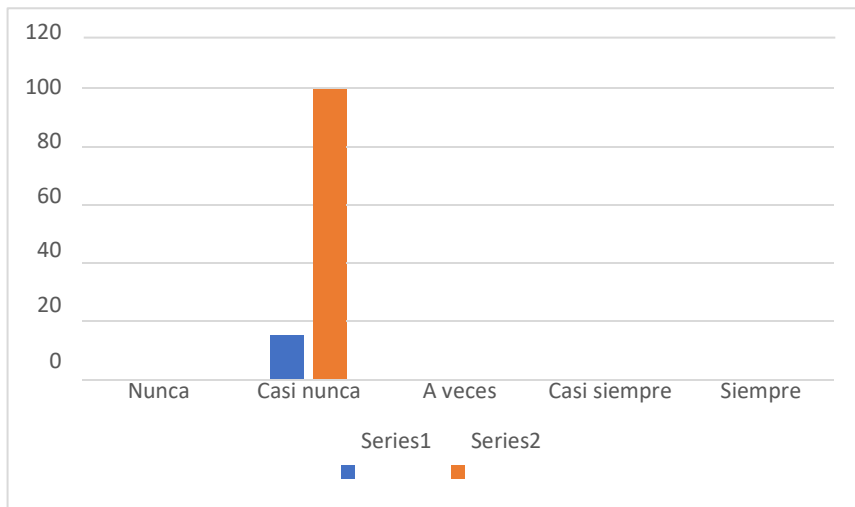
Fuente: Tabla 3

Figura 19. Se siente motivado y valorado en tu trabajo



Fuente: Tabla 3

Figura 20. La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas



Fuente: Tabla 3

IV. DISCUSIÓN

Tabla 1

Determinar las características de los trabajadores de la clínica Juan Pablo Sac, en el distrito de Chimbote, 2023.

En la tabla de factores biosocioculturales se evidencia que del 100% el 66,67 tienen de 31 a 50 años mientras el 33,33 tienen de entre 18 a 30 años; mientras según el género el 46,67% son de sexo masculino, el 53,33% son de sexo femenino; según el grado de instrucción el 100% tiene superior universitario; en el cargo que desempeña se obtuvo que el 40% son doctores, el 40% son enfermeros, el 13,33% son jefe de área y el 6,67% es administrador, según el tiempo que desempeña el cargo el 46,67% tienen de 4 a 6 años, el 33,33% de 0 a 3 años y el 20% de 7 a más años.

Resultados que se asimilan con Gonzales (2019) donde su investigación científica fue titulada como liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, Distrito de la Esperanza, Trujillo 2018, donde especifica que el 49% tiene entre 31 a 50 años así como la de Morocho (2020) en su estudio titulado como Descripción de cargos y el clima laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Salcedo, donde especifica que el 46,7% son de edad adulto maduro de entre 31 a 50 años de edad, así también la de Lázaro (2019) que en su investigación obtuvo que 75% tienen una edad de entre 31 a 50 años. En la variable de género, Conway J. donde define que el género se refiere al sexo biológico de una persona. Según la OMS, “género” se refiere a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres, se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos socialmente construidos que se consideran apropiados para hombres y mujeres en una cultura particular. Según esta explicación, la OMS considera que "masculino" y "femenino" son categorías de género, mientras que "masculino" y "femenino" son categorías de género. Los resultados obtenidos asimilan con la investigación de Vargas donde especifica que el 58% de sus encuestados son de sexo femenino, así como la investigación de Fierro donde especifica que el 63% son de sexo femenino.

No obstante, difiere con la investigación de Lázaro donde obtuvo que 67,86% que son de género masculino, así como la de Gonzales que detalla que el 75% son de sexo masculino.

En la variable de grado de instrucción el investigador De Lucuze P especifica que El nivel de educación de un individuo se refiere al grado más alto de aprendizaje completo o en curso, ya sea completo, provisional o totalmente incompleto. Se distinguen los siguientes niveles: Por debajo de primaria. Personas analfabetas, personas que saben leer y escribir, pero no han terminado los deberes escolares, es decir, educación infantil, educación primaria, educación primaria como EGB, educación primaria y estudios similares. Formación profesional. curso de formación profesional. partes secundarias. Bachillerato de Primaria y Estudios Equivalentes, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato Superior o BUP, Bachillerato LOGSE, Acceso a la Universidad, etc. parte superior de los medios. Grados comparables como Técnico y Profesional, Educación, Enfermería. jefe. Licenciaturas, Ingenierías Avanzadas y cursos afines, así como estudios de doctorado y de especialización.

En esta tabla, los datos obtenidos no se asimilan con los estudios presentados en los antecedentes, no obstante, se difiere con las de Gómez ya que el en su investigación obtuvo que el 50% son de nivel universitario, así como la de Lázaro donde especifica que el 57,14% tienen grado de instrucción universitaria, así como la de Salinas que obtuvo que el 60% tiene nivel universitario.

En la variable de cargo que desempeña y tiempo que labora los datos obtenidos se relacionan con los de Carrillo donde especifica que el 42% son médicos, así como la de Gómez donde detalla que el 38% son médicos y el 40% enfermeros , así como la de Reategui donde especifica que el 40% de sus trabajadores son médicos, y el 45% son enfermeros , no obstante difiere con la de Lázaro donde detalla que el 70% son enfermeros, también no contrasta la investigación de Gonzales que especifica que el 75% son enfermeros técnicos, con respecto a los años de trabajo en la institución se asimilan las de Carrillo donde detalla que el 83% llevan de 7 a 10 años laborando en la empresa, mientras la de Gómez evidencia que el 75% también tiene mas de 7 años laborando.

Tabla 2

Características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.

Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización: el 66.67% dio como respuesta a veces debido a que no es continuo el uso del liderazgo, estos resultados coinciden con Gonzales (2019) quien menciona que el 75% de los representantes se considera un buen líder dentro de la organización así como también coincide con Lázaro (2019) con un 100 % que consideran que no siempre el uso del liderazgo es aplicado de manera correcta y concisa dentro de la organización quien coincide con Salinas (2018) quien nos dice que el 50% los representantes mencionan que tienen cierto conocimiento del liderazgo. Pero contrastan con Carillo (2020) quien en su investigación mencionada no considera que el liderazgo sea necesario dentro de una organización, así como también contrasta con Reategui (2019) quien no menciona el liderazgo ni hace uso de esta herramienta dentro de su investigación. Estos resultados demuestran que en la actualidad en la clínica elegida para realizar la investigación la mayoría nos menciona que no es muy seguido el uso correcto del liderazgo a pesar de ser necesario dentro de la organización

Usted cree que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas: El 100% nos menciona que consideran como respuesta siempre es importante el uso de esta herramienta que coincide con Vargas (2019) quien nos menciona que, si considera importante el liderazgo dentro de la organización, coincide con Gonzales (2019) quien nos dice que el liderazgo es primordial para el negocio, organización y entesad con un 75%. Pero contrasta con Gómez (2020) quien en su investigación no considera que el liderazgo sea importante dentro de una organización, así mismo contrasta con Crespo (2020) quien no menciona la herramienta del liderazgo en su investigación. Estos resultados demuestran que es muy importante para el desarrollo y un mejor trabajo en equipo el liderazgo como herramienta dentro de la organización para un buen desenvolvimiento del personal al desarrollar sus actividades.

Es correcto el liderazgo en la entidad: el 100% nos da como respuesta un a veces que es correcto el liderazgo dentro de la clínica donde se realizó la investigación esto coincide con Salina (2018) quien con un 80% en su investigación consideran que el uso del liderazgo es correcto, Por otro lado, contrasta con Reategui (2019) quien nos menciona que el liderazgo aplicado en su entidad el liderazgo no es necesario aplicarlo dentro de una entidad. Estos resultados demuestran que la totalidad de los encuestados mencionan que es correcto el liderazgo aplicado en la entidad debido a que si bien es cierto no es aplicado siempre como debería de ser cuando está presente es correcto y conciso.

Se realizan trabajos en equipo: con un 53% nos menciona que a veces, en el ítem de si se realizan o no trabajos en equipo, el 53,3% detalla que a veces se realizan, mientras el 46,67% casi nunca estos resultados se asimilan con los de Gómez donde especifica que el 52% dice que a veces realizan estas actividades, así como la de Fierro donde comenta que el 55% realiza estas actividades a veces. Estos resultados son poco satisfactorios para la investigación ya que desafortunadamente es casi nula el trabajo en equipo, cada uno se establece y enfoca en su trabajo individual como profesional de la salud pero, pocas veces trabajan en equipo para el mejoramiento de sus funciones y mejor atención del paciente lo cual, puede desarrollar a futuro posibles dificultades y falencias en el momento de algún procedimiento que sea extra humanitario, como el de conocimiento de gustos y desfavorecidos de cada profesional.

En si está de acuerdo o no en el tipo de liderazgo aplicado en la empresa, el 100% es decir la totalidad refiere que casi siempre, resultado que se asimilan con los de Reategui donde especifica que el 100% casi siempre está de acuerdo con el tipo de liderazgo, así como la de Gerónimo donde el 100% precisa que está de acuerdo con ello. Estos resultados evidencian que el tipo de liderazgo que ejerce el jefe de la empresa es asertivo y casi siempre es comprendida por el personal, lo cual es satisfactorio para su tranquilidad laboral y desempeño de ellos.

En si se solucionan o no los inconvenientes de manera asertiva, el 60% refiere que casi nunca, resultados que se asimilan con los de Carrillo donde sus resultados evidenciaron que el 62% casi nunca solucionan sus problemas de manera asertiva, no obstante difiere con la de Reategui ya que sus resultados evidencian que el 80% si solucionan

sus inconvenientes de manera asertiva casi siempre, los resultados de la presente investigación son poco satisfactorio ya que al no haber una solución concreta de inconvenientes que se presentan en las horas de jornadas, hay una alta probabilidad de que se genere molestias, incomodidades entre el personal, dificultando su desempeño en sus turnos, lo mejor sería solucionar de manera rápida y siempre de manera asertiva los problemas que se presenten.

En si hay un encargado de cada área el 66,67% a veces, resultados que se asimilan con las de Salinas ya que en sus resultados evidencia que el 70% tiene un encargado en cada área, no obstante, difiere con la investigación de Fierro que detalla que cada área tiene un coordinador, así como la de Gerónimo donde comenta que el 65% tiene un jefe de servicio y Carrillo que la totalidad refiere que tiene un encargado de cada área. Los resultados obtenidos resaltas la deficiencia que tiene la Clínica ya que debe contar por cada servicio un coordinador para con ese jefe inmediato, el personal muestre sus posibles problemas, adversidades, inconvenientes, necesidades y de más que pueda obtener por servicio, de esa manera existirá menor posibilidad de tener problemas, mayor control del personal y asimismo tener mejor desempeño del personal.

Se realizan charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal el 100% siempre, estos resultados se asimilan con los de Frias que refiere que el 100% si se realizan charlas y reuniones dinámicas para la mejora del desarrollo personal, así como la de Salinas que detalla que el 100% si realiza estas actividades, resultados favorecedores y altamente buenos para el personal ya que al realizar charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal, precisamente para eso la mejora en el desempeño de sesiones educativas y fortalecedoras para los trabajadores.

En los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales el 100% casi siempre, los resultados se asimilan con los de Aparco que los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales el 100% casi siempre, así como los de Gerónimo donde evidencia que los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales el 100% casi siempre, resultados muy positivos para la investigación, pues existe una totalidad de casi siempre están a gusto desarrollando actividades laborales donde favorece a su tranquilidad, comodidad de su desempeño

para favorecer a la atención del paciente que cabe señalar que si acuden a la atención de la clínica es porque tiene alguna molestia, enfermedad o problema de salud donde se debe ejercer mayor calidad de atención y comprensión para ello , el personal debe estar tranquilo y cómodo en su área.

En si se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente el 53,33% en a veces, los resultados se evidencian con los de Rodríguez que evidencia si se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente el 60% a veces , asi como los de Crespo donde especifica que a veces se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente.

En esta tabla según Características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023, se encontraron pocas falencias que tiene la clínica, pero son recuperables, se pueden empezar a realizar, para ello se recomienda que cada área si o si debe tener un coordinador para de esa forma, tener mayor control del área establecida, conociendo necesidades, ingresos, egresos, estadísticas específicas por cada servicio, conocer el desempeño del personal, asimismo incrementar el trabajo en equipo, mayor frecuencia de reuniones para la mejora del personal, así como la mejora en cada inconveniente que se presente hacerle de conocimiento a cada jefe de servicio y de esa manera poder solucionar inconvenientes oportunamente.

Tabla 3

Características de las ventajas y la importancia del adecuado clima laboral de la organización en la clínica privada Juan Pablo SAC en el distrito de Chimbote, 2023.

En esta tabla se conoce el clima laboral, si es de su agrado desarrollar sus conocimientos laborales dentro de la organización, el 100% refirió que siempre, resultados que se asimilan con los de Fierro donde establece que el 100% conoce el clima laboral, si es de su agrado desarrollar sus conocimientos laborales dentro de la organización, así como las de Vargas que el 100% también lo hace, porcentaje que es beneficioso para la empresa y el trabajador además para el cliente quien acude por los servicios del personal en la clínica ya que conoce las ventajas y lo gran importante que

es el clima laboral, donde podrá identificar alguna incomodidad o problema que pueda surgir.

En la relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena el 100% refirió que a veces lo hace, resultados que se evidencian con los de Gonzales con la totalidad 100% tiene buena relación laboral, como las de Morocho donde sus resultados evidencian que tiene una buena relación entre sus compañeros de trabajo y su jefe, porcentaje muy óptimo para el clima laboral, ya que al tener poco así nula probabilidad de tener contiendas o problemas internos disminuyen incomodidad dentro del centro de trabajo y así se tendría un desempeño bueno del personal siendo más beneficiado el cliente.

Según si participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa el 60% a veces lo hace, se asimila el estudio de Morocho pues el 65% % a veces lo hace, así como la de Gonzales donde comenta que el 70% % a veces lo hace, también la de Gerónimo que evidencia que el 62% % a veces lo hace, cifras porcentuales que condiciona a que tanto médicos como enfermeros que son los que mayor cifra de tiempo tienen son quienes participan y dan su punto de vista en ciertas ocasiones en la empresa, buscando el beneficio de la misma como del cliente, muchas veces son quienes proponer algunas actividades extras en beneficencia de la clínica promoviendo la participación del personal en su totalidad y ejercer mayor interés en el cliente.

La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente el 66,67% refiere que casi nunca, cifras que se asimilan con los estudios de Lázaro con un 68% de que casi nunca la comunicación es clara, así como la de Crespo con un 62% que casi nunca es clara, la de Rodríguez también se asimila con un 60% que casi nunca la comunicación es clara. Esto es un poco generador de inconvenientes por falta de comunicación, por falta de comprensión entre los trabajadores, es por ello la importancia de tener un responsable de cada área y conozca sus necesidades y sea esa persona quien de a conocer los problemas y necesidades, de esta forma en mutuo acuerdo y con una conversación asertiva se llega a un acuerdo.

Se siente motivado y valorado en tu trabajo el 100% a veces, se asimila con la de Aparco donde define que el 100% siente motivación en el trabajo, así como la de Gerónimo donde el 100% se siente motivado en su trabajo, también la de Rodríguez

donde da a conocer que se sienten motivados en un 100%, lo cual es excelente para su desempeño laboral , pese a presentar dificultades laborales, siempre sienten una motivación especial para ejercer sus labores profesionales, que no solo es beneficioso para el empleado sino también para el cliente que tiene buena mejor trato y una asertiva consulta lo cual ejercerá que sea ese paciente que recomiende a la empresa y de esa manera se verá beneficiada la Clínica en estudio.

La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas 100% casi nunca, resultados que se asimilan con los de Aparco donde el 100% define que casi nunca la remuneración cubre sus necesidades, así mismo las de Rodríguez y Carrillo que establece que totalidad 100% refiere que casi nunca llega a cubrir las necesidades básicas ,lo cual es entendible pues los profesionales de la salud en el ámbito privado son poco pagado, muchos de ellos tienen carga familiar, además cuando son profesionales de la salud tienen que estar en constantes capacitaciones y especialidades adicionales a su carrera, es por ello que necesitan de mayor salario, para poder cubrir las necesidades básicas, frente a ello lo que se puede recomendar desde el punto de profesional de administración es que se ejerza un leve aumento de cada servicio y así poder aumentar en algo al personal que trabaja satisfactoriamente para la empresa.

V. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores de la clínica son de género femenino, son doctores y enfermeros, tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, así mismo tienen de 31 a 50 años, la totalidad cuentan con grado de instrucción superior universitario.

Concluimos que la mayoría son personas adultas que tienen experiencia en el rubro, pero para algunos por la misma edad que tienen necesitan una mejor comunicación entre los demás trabajadores y líder de la empresa para que puedan ser capacitados y motivados para el buen desempeño laboral.

La mayoría de trabajadores de la clínica encuestada nos mencionaron que a veces se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización, consideran que siempre creen que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas, como también que a veces es correcto el liderazgo en la entidad, del mismo modo a veces se realizan trabajos en equipos, nos menciona que a veces está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la empresa, casi nunca solucionan los inconvenientes de manera asertiva, a veces hay un encargado y/o responsable de cada área, siempre se realizan charlas dinámicas área el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal, a veces los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales y por último a veces se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconvenientes con algún paciente.

La mayoría de los trabajadores siempre es de su agrado desarrollar sus conocimientos laborales dentro de la organización, a veces la relación que tienen entre sus compañeros y jefe es cordial y buena, a veces participan en grupo o como equipo tras los problemas de la entidad, así nunca la comunicación que tienen entre las áreas es clara, completa y permanente, por otro lado a veces se siente motivado y valorado en su desempeño laboral, así como casi nunca la remuneración que percibe satisface las necesidades del personal.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Implementar con mayor énfasis el liderazgo como factor relevante, debido a que así la realización de las labores será de manera colaborativa debido a que es una organización en el área de salud, la cual es muy importante estar en constante comunicación y sobre todo contar con un personal el cual se sienta cómodo y satisfecho para desarrollar sus actividades, y contar con pacientes satisfechos, así como también saber sobrellevar los inconvenientes que día a día puedan encontrarse, destinar personal capacitada para cada área correspondiente y puedan obtener con apoyo y respaldo para llegar a las metas propuestas por la organización.

Valorar el talento humano, debido a que el personal tiene agrado al desarrollar sus actividades pero no se sienten motivados, destacar o felicitar si hay desempeños o acciones correcta que suman a la empresa, mejorar la comunicación y relación entre los trabajadores para trabajar en equipo y motivar al personal, del mismo modo ofrecer bonos debido a la buena producción del personal o aumento del salario de acuerdo al horario que se establece para que se sientan satisfechos y tengan más motivos de desenvolverse de manera asertiva.

Invertir y generar para que el personal esté motivado y satisfecho al poder ejecutar sus actividades laborales, con la finalidad de generar ingresos y reconocimiento de la clínica para una diferenciación ante la competencia, la cual se pueda contar con personal capacitado, motivado, preparado, una buena estructura y obtener pacientes que se sientan a gusto y atendidos de manera eficaz y con responsabilidad siguiendo los reglamentos ocupacionales en el área de salud.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Abuebara, G. (2019). Liderazgo en un Restaurante Parte 1. Economía. Christian, T., Doris, C., Edgar, V., Julieth, M., & Luz, L. (2019). Modalidad de acoso laboral más recurrentes desde la perspectiva de los trabajadores en empresas PYMES de dientes sectores productivos de los departamentos de Cundinamarca y Boyacá-2019.
2. Alva, L. M. A. (2020). PBI de principales sectores de la economía peruana caerían durante 2020. La Camara Vargas-Tarazona, B. E., Ayala-Toledo, P. G., Martel-Carranza, C. P., & de Martel, N. Z. T. S. (2021). Efectos económicos de la COVID-19 en los empresarios del sector privado, Huánuco, 2020. Gaceta Científica, 7(2), 45-50.
3. Álvarez, J. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. México: Paidós Educador. Extraído de:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39444266/Como_hacer_una_investigacion_cualitativa-libre.pdf?1445908100=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComo_hacer_una_investigacion_cualitativa.pdf&Expires=1691169573&Signature=TOMDla4lCgBUuTsDHX4Y2E3BVeHTPD5XIC0rAXb2rUGDm3xorV8PGRZ54wvopyd-
4. Aparco, V. R. K. (2019). Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate-provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
5. Boetow, A. (2021). SATISFACION LABORAL DEL CLIMA LABORAL. Lima. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral-withcover-pagev2.pdf?Expires=1658891072&Signature=QrwVbw62OjiOgNLYab9tTDf8K63hTuJffrZAgmLI6yOmiQ4jbyYfgoRG44ue6F1R2N85RCXj~QpmRy44oE4JdTCfXNMLfgjR6fy4CrvQJ2WnrSLfK8rEyCBAfB7sKoCtyULSOhL
6. Carrillo, P. V. S. (2020). Caracterización De La Gestión De Calidad Y Servicio Al Cliente En Las Mype, Rubro Estaurantes Del Centro De Paita - Piura, Año 2017. In Universidad Catolica los Angeles de CHimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16399>

7. Cols, L., & Dabos, G. (2019). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. ESTUDIOS GERENCIALES, 5 - 6. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
8. Crespo, E. (2020). Caracterización del liderazgo y clima laboral en MYPES sector educación primaria rubro I.E.P. Puyango–Tumbes, año 2018 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17169>
9. Encinas, I. (1987). Teoría y Técnicas de la Investigación Educacional. Lima, Perú: Ave. Recuperado de: <file:///C:/Users/MANUEL/Downloads/Dialnet-TeoriaYTecnicasEnLaInvestigacionEducacional-5056917.pdf>
10. Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes (M. Books (ed.)).). Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
11. Franklin, E. (2010). Comportamiento Organizacional : Enfoque para America Latina. Pearson Educación: Ciudad de Mexico, Mexico. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/4313>
12. Frías, M. (2019). Diagnóstico y propuesta de mejora del clima laboral en la dirección distrital 04d01 San Pedro de Huaca Tulcán – Salud en el período 2018 - 2019 (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
13. Fierro Escalante, M. (2022). Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la ciudad de Quito. Ecuador: Universidad Internacional SEK Ecuador. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>
14. Gamboa, S. R. (2017). Liderazgo: una mirada desde la proxemia (E. Ediciones (ed.)) Ramiro, Gamboa Suárez, Vera Pirela Carlos Alberto, and Jiménez Rodríguez Luis Alfredo. Liderazgo: una mirada desde la proxemia. Ecoe Ediciones, 2017.
15. Gan, f., & Jaume, t. (2019). CLIMA LABORAL. Lima: diaz de santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Clima_laboral.html?id=bSSMoQ-1112pwIC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

16. García, C. B., & Recas, L. M. (2017). Coaching y liderazgo personal (M. de E. de España (ed.)) García, B., & Recas, L. M. (2017). Coaching y liderazgo personal. España: Ministerio de Educación de España. Recuperado el, 14.
17. Goncalves, A. (2020). Fundamentos del clima organizacional. Madrid: Sociedad Latinoamericana. Recuperado de:
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
18. Götz, B. S. E. (2015). Liderazgo y política exterior (RIL editor) Götz, Shirley, ed. América Latina y Asia Pacífico: Relaciones y proyecciones de cara a un mundo turbulento. Ediciones Universidad Alberto Hurtado, 2019.
19. Geronimo, C. E. M. (2019). La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GONZALES_TORRES_ARTURO_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Gómez, E. (2021). Seminario de comunicación asertiva para favorecer el clima laboral en una empresa privada dedicada a la construcción (tesis de Maestría). Universidad Tecnológico de Monterrey, Ciudad de México, México.
21. Harvard, B. R., & Monrabá, B. G. (2019). El auténtico liderazgo (E. Reverté (ed.)) MAURICIO REYES, Amy Evelyn Lilley; ZAPATA SAAVEDRA, Joseph Andrew. Estilo de liderazgo y motivación laboral de los colaboradores de la empresa constructora flor de maría EIRL, Sullana 2022. 2022.
22. Harvard, B. R. P. (2019). Liderazgo: leadership presence (E. Reverté (ed.)) https://i-3leadership.com/?gclid=EA1aIQobChMik9T_6LXDgAMVieVcCh0_TgnPEAAYASAAEgJQrPD_BwE
23. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta Ed.). México: Interamericana editores. ISO 9001. (2015). Sistemas de gestión de calidad. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
24. Lázaro, K. (2019). Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTI>

ON_LIDERAZGO_LAZARO_LOZANO_KIARA_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Lazzati, S. M. (2019). Liderazgo gerencial (E. Granica (ed.)). Matachanka -2019.Universidad Nacional Hermelio Valdizán, Húanuco, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/5800/PPE00237V32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Leal-Soto, F. (2016). Liderazgo directivo y condiciones para la innovación en escuelas chilenas: el que nada hace, nada teme. *Estudios Pedagógicos*,42(2): 193-205. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000200011>
27. Mendoza, F. (1999). Inferencia Estadística en Educación. Puno, Perú: Facultad de Educación-UNA.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32322/CALIDAD_CLIMA_LABORAL_CAMINO_QUIspe_LIZBETH_LARITZA.pdf?sequence=1
28. Morocho, B. (2020). Descripción de cargos y el clima laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Salcedo (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
29. Perez, P. (2017). SATISFACIÓN LABORAL. lima: Universidad abierta interamericana.
Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
30. Pérez, L. (1995). Estadística Básica para Ciencias Sociales y Educación. Lima, Perú:San Marcos.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica-para-las-ciencias-sociales-del-comportamiento-y-de-la-salud.pdf>
31. Pilliugua , F., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el redemiento clave de las empresas. Boston: Cuadernos Latinoamericanos de Administración,. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
32. Reátegui, R. B. N. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápidaCalleoría, 2019. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GONZALES_TORRES_ARTURO_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Rebeiro, A. (1998). La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional. Barcelona: Urano. Extraído de:<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

34. Robbins, S. (2017). Comportamiento organizacional. España: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
35. Romero, Z. D. O. (2019). Compartimos contigo interesantes datos sobre la relevancia 139 de las mypes. PQS.). Las pequeñas y medianas compañías concentran el 66% de la fuerza de trabajo; el paso a ser exportadoras es una gran deuda pendiente en la Argentina. <https://www.comafi.com.ar/1943-El-mapa-empresarial-de-un-pais- donde-las-pymes-son-las-grandes-empleadoras.note.aspx#:~:text=En%20tanto%2C%20seg%C3%BAAn%20un%20an%C3%A1lisis,alcanza%20el%2056%2C%25>
36. Rodriguez (2019). Liderazgo pedagógico en dos instituciones educativas privadas, Comas- 2019. (Tesis para obtener el grado de maestría] empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017 (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048205>
37. Salinas, C. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017 (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048205>
38. Sanchez, M., & Garcia, M. (2019). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. madrid: Scientia Et Technica. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
39. Sanchez, M., & Garcia, I. (2020). Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Una exploraciónj cualitativa para sus estudio. Scientia Et Technica, 162 - 163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
40. Tamayo, Y. D., & Garcia, D. (2019). . Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. lima: Suma de Negocios. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v5nspe11/2027-5692-sdn-5-spe11-70.pdf>

41. Tipismana Marreros, J. (2021). Reactivación económica - micro y pequeñas empresas de Ancash . <https://regionancash.gob.pe/noticias.php?id=542>

42. Vargas,J. (2019). Liderazgo directivo y gestión escolar en la Institución educativa N° 32466 Desarrollo de estrategias de marketing para mejorar el posicionamiento del hotel malecón Inn de la ciudad de Guayaquil, año 2016. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad “Laica Vicente Rocafuerte” De Guayaquil. Ecuador

43. Valencia, E. (2017). La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CEGe%203097%20V1%20-%20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

44. Vallejo, E. (2020). Satisfacción Laboral: Utopía o realidad. Baranquilla: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA. Obtenido de
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

45. Vizcarra, C. M. (2019). Qué significa MIPYMES. Certus. VILLANUEVA CASTRO, Caterin Lucero. Análisis estratégico para la producción y comercialización de un sérum a base de aceites naturales para crecimiento, reforzamiento y pigmentación natural de pestañas.

46. Zavaleta, J (2021) El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de santa, 2019. Recuperado de:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24592/GESTION_LIDERAZGO_ZAVALETA_SALDANA_JOSE_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipotesis	Variabes	Metodología
Problema General	Objetivo General			
¿Cuáles son las características del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clinica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023	Determinar las características del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clinica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.	En el estudio El liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clinica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva	1.- Liderazgo	Tipo de investigación: Cuantitativa Nivel : descriptivo Diseño: Transversal no experimental Población y Muestra : 20 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario analizado mediante programa Microsoft Word
Problema Especifico	Objetivos Especificos			
¿Cuáles son las características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clinica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023?	Determinar las características del uso del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clinica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.		2.- Clima Laboral	

<p>¿Cuáles son las características de las ventajas del adecuado clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023?</p>	<p>Identificar las características de las ventajas del adecuado clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.</p>			
<p>¿Cuáles son las características de la importancia del clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023?</p>	<p>Determinar las características de la importancia del clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023.</p>			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

FACULTAD
DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “EL LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN EN LA CLINICA PRIVADA JUAN PABLO SAC, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023”

Para obtener el grado de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria

d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

2. REFERENTE A LA VARIABLE: LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

10. Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

11. Usted cree que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12. Es correcto el liderazgo en la entidad

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. Se realizan trabajos en equipo

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces

- d) Casi siempre
- e) Siempre

14. Está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la empresa

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15. Solucionan los inconvenientes de manera asertiva

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

3. REFERENTE AL CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

16. Es de su agrado desarrollar sus conocimientos labores dentro de la organización

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

17. La relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

18. Participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa

- a) Nunca
- b) Casi nunca

- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

19. La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

20. Se siente motivado y valorado en tu trabajo

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

21. La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Anexo 03. Validación del cuestionario

Reciba nuestros cordiales saludos:

Requerimos su amable colaboración para llevar a cabo la encuesta, debido a ello se le agradece completar todo el cuestionario el que tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información en la clínica privada Juan Pablo SAC. Lea escrupulosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO (4) DE ACUERDO (3) INDECISO
 (2) EN DESACUERDO (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO.

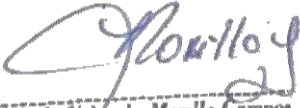
formato de ficha de validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION								
Título: El liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en La clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote 2023.								
	Variable 1: El Liderazgo	Relevancia		Pertenencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: La de impacto o influencia	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización	X		X		X		
2	¿Considera usted que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el liderazgo aplicado en su empresa es el correcto?	X		X		X		
4	¿Se realizan los trabajos en equipo?	X		X		X		
5	¿Está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la organización?	X		X		X		
6	Solucionan los inconvenientes de manera asertiva	X		X		X		

7	Cada área de la clínica tiene un coordinador de servicios	X		X		X		
8	Se realizan charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal	X		X		X		
9	Los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales	X		X		X		
10	Se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente.	X		X		X		
11	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1 Comunicación y Desarrollo							
12	Es de su agrado desarrollar sus conocimientos labores dentro de la organización	X		X		X		
13	La relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena	X		X		X		
14	Participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa	X		X		X		
15	La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente	X		X		X		
16	Se siente motivado y valorado en tu trabajo	X		X		X		
17	La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas	X		X		X		

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y apellidos del experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos____ DNI____ 33263862_____



Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma



Huella Digital

Reciba nuestros cordiales saludos:

Requerimos su amable colaboración para llevar a cabo la encuesta, debido a ello se le agradece completar todo el cuestionario el que tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información en la clínica privada Juan Pablo SAC. Lea escrupulosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO (4) DE ACUERDO (3) INDECISO
 (2) EN DESACUERDO (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO.

formato de ficha de validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIACION

Título: El liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en La clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote 2023.								
	Variable 1: El Liderazgo	Relevancia		Pertenencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: La de impacto o influencia	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización	X		X		X		
2	¿Considera usted que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el liderazgo aplicado en su empresa es el correcto?	X		X		X		
4	¿Se realizan los trabajos en equipo?	X		X		X		
5	¿Está de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la organización?	X		X		X		
6	Solucionan los inconvenientes de manera asertiva	X		X		X		
7	Cada área de la clínica tiene un coordinador de servicios	X		X		X		
8	Se realizan charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal	X		X		X		

9	Los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales	X		X		X		
10	Se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente.	X		X		X		
11	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1 Comunicación y Desarrollo							
12	Es de su agrado desarrollar sus conocimientos labores dentro de la organización	X		X		X		
13	La relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena	X		X		X		
14	Participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa	X		X		X		
15	La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente	X		X		X		
16	Se siente motivado y valorado en tu trabajo	X		X		X		
17	La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas	X		X		X		

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y apellidos del experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo ___ DNI ___ 32888279 _____



Mgtr. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma

Huella Digital

Reciba nuestros cordiales saludos:

Requerimos su amable colaboración para llevar a cabo la encuesta, debido a ello se le agradece completar todo el cuestionario el que tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información en la clínica privada Juan Pablo SAC. Lea escrupulosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO (4) DE ACUERDO (3) INDECISO
 (2) EN DESACUERDO (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO.

formato de ficha de validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION								
Título: El liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en La clínica privada Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote 2023.								
	Variable 1: El Liderazgo	Relevancia		Pertenencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: La de impacto o influencia	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Se detallan claramente sobre el adecuado uso del liderazgo dentro de la organización	X		X		X		
2	¿Considera usted que el liderazgo es importante para el buen funcionamiento de las empresas?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el liderazgo aplicado en su empresa es el correcto?	X		X		X		
4	¿Se realizan los trabajos en equipo?	X		X		X		
5	¿Esta de acuerdo con el tipo de liderazgo aplicado en la organización?	X		X		X		
6	Solucionan los inconvenientes de manera asertiva	X		X		X		
7	Cada área de la clínica tiene un coordinador de servicios	X		X		X		

8	Se realizan charlas y reuniones dinámicas para el conocimiento de la mejora del desarrollo del personal	X		X		X		
9	Los trabajadores están a gusto desarrollando sus actividades laborales	X		X		X		
10	Se aplica la función de una persona indicada para defender al personal de salud de inconveniente con algún paciente.	X		X		X		
11	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1 Comunicación y Desarrollo							
12	Es de su agrado desarrollar sus conocimientos labores dentro de la organización	X		X		X		
13	La relación entre sus compañeros y jefe es cordial y buena	X		X		X		
14	Participa usted en conjunto tras los problemas de la empresa	X		X		X		
15	La comunicación entre las áreas es clara, completa y permanente	X		X		X		
16	Se siente motivado y valorado en tu trabajo	X		X		X		
17	La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas	X		X		X		

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y apellidos del experto:

Dr./Mg. Miguel Ángel Limo Vásquez DNI: 18215927



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Firma



Huella Digital

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

Encuestados	Items																							Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	97
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	98
3	3	3	4	4	2	5	2	3	5	3	3	3	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	2	84
4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	86
5	4	3	4	3	2	5	4	2	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	83
6	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	5	5	5	5	3	4	4	5	78
7	4	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	5	4	88
8	4	4	4	2	1	4	3	4	5	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	75
VARIANZA	0.69	0.23	0.50	1.25	1.44	0.75	0.75	0.73	0.69	0.44	0.25	0.94	0.86	0.36	0.86	0.36	0.44	0.50	0.36	0.75	0.36	0.69	0.86	
SUMATORIA DE VARIANZAS	15.05																							
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	58.36																							

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

a	: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.78
K	: Numero de Items del Instrumento	23
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los items	15.05
S_T^2	: Varianza total del instrumento	58.36

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad Nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 05. Consentimiento Informado



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula_____.

Y es dirigido por_____investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación

es:_____

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de_____. Si desea, también podrá escribir al correo_____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos

éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

DNI del participante: _____



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

CARTA DE PRESENTACIÓN AL JEFE

La presente investigación se titula EL LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN EN LA CLÍNICA PRIVADA JUAN PABLO SAC, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023 y es dirigido por Laura Zahory Hidalgo Barrón, ORCID ID: 0000-0002-9829-0688, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con la asesoría del Docente tutor Reinerio Zacarias Centurión Doctor en Educación. El propósito de la investigación es: Determinar las características del liderazgo para mejorar el clima laboral de la organización en la clínica Juan Pablo SAC, en el distrito de Chimbote, 2023. Para ello, deseamos contar con su colaboración, como jefe de la Organización y pueda brindarnos las facilidades del caso y el permiso respectivo. Consiste en invitar a un considerado número de trabajadores dentro de su clínica, para que contesten una encuesta virtual acerca del tema mencionado, pueden desarrollarlo con conocimiento. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la plataforma WhatsApp de su grupo de estudio. Si desea, también podrá escribir al correo 0111161063@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Deseando contar con su colaboración y comprensión, me suscribo de Usted, Muy atentamente,

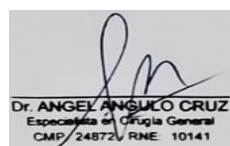
Laura Zahory Hidalgo Barrón

Si está de acuerdo por favor rellene:

CARGO: Jefe y Dueño de la Clínica Juan pablo SAC, Especialista en Cirugía General

NOMBRE: Ángel Angelo Cruz

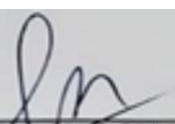
FIRMA DIGITAL:





Mediante la presente carta se da por aceptada la solicitud de la estudiante Laura Zahory Hidalgo Barrón identificada con DNI: 72160504, cursando el curso de taller de titulación en la Universidad Uladech católica Los Ángeles Chimbote para que se realice el trabajo de investigación y pueda ejecutar dicha encuesta relacionada a al título de su tesis. Tal sea el caso finalizamos mencionando que se brindará las herramientas necesarias y tiempo disponible para dicho trabajo, nuestro personal está informado de tal investigación y estarán participante de esta misma. Sin nada más que acotar...

Gracias.



Dr. ANGEL ANGLICO CRUZ
Especialista en Cirugía General
C.M.P. 24872 / R.N.E. 10141

Ángel Angelo Cruz

Doctor Especialista en cirugía General