

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Administración**

**“LIDERAZGO ORGANIZACIONAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL Y  
DE GESTIÓN DE SERVICIO EN UNA  
EMPRESA COURIER, LINCE, 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Javier Leonardo La Cruz Olaya

Asesor:

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero  
<https://orcid.org/0000-0003-3352-8779>

Lima - Perú

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ROSSMERY ALBARRAN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ANGELA GIOVANNA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## Tabla de contenidos

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Justificación teórica, metodológica y práctica .....	11
1.3. Antecedentes.....	12
1.4. Bases Teóricas.....	15
1.5. Problema de investigación .....	24
1.6. Objetivo.....	25
1.7. Hipótesis.....	25
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
2.1. Tipo de Investigación .....	26
2.2. Unidad de Estudio .....	26
2.3. Población y Muestra (Materiales instrumentos y métodos) .....	26
2.4. Muestra .....	27
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	27
2.6. Consideraciones o aspectos éticas.....	31
<b>CAPÍTULO III. RESULTADO .....</b>	<b>32</b>
3.1. Descripción de la unidad de análisis.....	32
3.2. Resultados Descriptivos .....	35
3.3. Resultados Centrales de estudio.....	37
3.4. Resultados secundarios del estudio .....	44
3.5. Resultados percepción de jefes .....	49
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
4.1. Discusión.....	54
4.2. Conclusiones.....	58
4.3. Recomendaciones .....	59
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Perfil de los trabajadores encuestados .....	36
<b>Tabla 2</b> Liderazgo Organizacional .....	37
<b>Tabla 3</b> Liderazgo Transformacional .....	38
<b>Tabla 4</b> Liderazgo Transaccional .....	39
<b>Tabla 5</b> Liderazgo Laissez Faire.....	40
<b>Tabla 6</b> Eficacia.....	41
<b>Tabla 7</b> Esfuerzo Extra .....	42
<b>Tabla 8</b> Satisfacción.....	43
<b>Tabla 9</b> Estimulación intelectual y Grado de Instrucción.....	44
<b>Tabla 10</b> Liderazgo Transformacional y sexo .....	45
<b>Tabla 11</b> Liderazgo Transaccional y Rango de Edad .....	46
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada Rango Edad * Estado Civil .....	47
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada Estado Civil * Grado de Instrucción.....	48
<b>Tabla 14</b> Liderazgo Organizacional - jefes.....	49
<b>Tabla 15</b> Liderazgo Transformacional - jefes.....	50
<b>Tabla 16</b> Liderazgo Transaccional - jefes.....	51
<b>Tabla 17</b> Liderazgo Laissez Faire - jefes.....	52
<b>Tabla 18</b> Resultados Organizacionales .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ficha técnica del instrumento .....	28
<b>Figura 2</b> Validación expertos.....	28
<b>Figura 3</b> Formula Alfa de Cronbach .....	29
<b>Figura 4</b> Organigrama de la empresa Courier 2021 .....	34
<b>Figura 5.</b> Estilos de liderazgo Organizacional.....	37
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de Liderazgo Transformacional, encuesta MLQ 5x corta.....	38
<b>Figura 7.</b> Porcentaje de liderazgo transaccional, encuesta MLQ 5x corta .....	39
<b>Figura 8.</b> Porcentaje de liderazgo Laissez Faire, encuesta MLQ 5x corta .....	40
<b>Figura 9.</b> Eficacia como valor de resultado organizacional, encuesta MLQ 5x corta.....	41
<b>Figura 10.</b> Esfuerzo extra como valor de resultado organizacional, encuesta MLQ 5x corta .....	42
<b>Figura 11.</b> Satisfacción como valor de resultado organizacional, encuesta MLQ 5x corta	43
<b>Figura 12.</b> Estimulación intelectual vs grado de instrucción, encuesta MLQ 5x corta.....	44
<b>Figura 13.</b> Liderazgo transformacional vs sexo, encuesta MLQ 5x corta.....	45
<b>Figura 14.</b> Liderazgo transaccional vs rango de edad, encuesta MLQ 5x corta.....	46
<b>Figura 15.</b> Gráfico cruzado rango de edad vs estado civil según ficha de datos encuesta MLQ 5x corta .....	47
<b>Figura 16.</b> Gráfico cruzado grado de instrucción vs estado civil según ficha de datos encuesta MLQ 5x corta.....	48
<b>Figura 17.</b> Estilos de liderazgo Organizacional jefes, encuesta MLQ 5x corta .....	49
<b>Figura 18.</b> Porcentaje de liderazgo transformacional jefes, encuesta MLQ 5x corta.....	50
<b>Figura 19.</b> Porcentaje de liderazgo Transaccional jefes, encuesta MLQ 5x corta .....	51
<b>Figura 20.</b> Porcentaje de liderazgo Laissez Faire jefes, encuesta MLQ 5x corta.....	52
<b>Figura 21.</b> Valores de resultado organizacional jefes, encuesta MLQ 5x corta.....	53

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo describir el liderazgo organizacional en los trabajadores del área comercial y de gestión de servicio una empresa Courier, lince, 2021, es una investigación básica, no experimental, descriptiva, se consideró con una población de 39 colaboradores de ambas áreas, para la medición de la variable liderazgo organizacional se empleó el instrumento Cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ) 5x corto, basado en los estudios realizados por Bass y Avolio (2000), entre los resultados obtenidos y analizados se determinó que el liderazgo que predomina es el liderazgo transformacional en ambas áreas, de esta forma se logró describir las dimensiones como el liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y *laissez faire*, por lo tanto se consiguió describir el liderazgo organizacional en los trabajadores del área comercial y de gestión de servicio una empresa Courier, lince, 2021.

**Palabras clave:** Liderazgo organizacional, Empresa Courier, Cuestionario de liderazgo multifactorial (MLQ) 5x corto.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Abadía, C. (2018). Nuevos escenarios para el liderazgo laboral y conexiones relacionales para el desarrollo de equipos de trabajo hacia un competitivo futuro organizacional. *Estrategia Organizacional*, 1, 33-50.
- Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Aula Taller. doi:978-987-1086-73-3
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis guía para la elaboración*. Arias Gonzales José Luis.
- Armas, C., & Castillo, R. (2020). *Estilos de liderazgo gerencial que desarrollan los gerentes de las principales empresas agro exportadora de la Libertad, Trujillo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24580/Informe%20Final%20Armas%20-%20Castillo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bass, B. (2007). Dos décadas de investigación y desarrollo en liderazgo transformacional. *Revista europea de psicología del trabajo y las organizaciones*, 7(27), 9-13.
- Bass, B., & Avolio, B. (2000). *MLQ Cuestionario Multifactorial de Liderazgo*. Mind Garden.
- Blas, C., Gutiérrez, C., Jara, M., & Julián, M. (2016). *El liderazgo situacional como herramienta de gestión para mejorar el desempeño y crear valor en las medianas empresas de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital. <http://hdl.handle.net/10757/621091>
- Brenes, E., & Haar, J. (2017). *El futuro del emprendimiento en Latinoamérica*. Mexico DF: Compañía de Cengage Learning SA de CV. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786075262130>
- Caceda, H. (26 de Julio de 2022). Arequipa, Trujillo y Tacna han tenido avances significativos en comercio electrónico. <https://infomercado.pe/helmut-caceda-arequipa-trujillo-y-tacna-han-tenido-avances-significativos-en-comercio-electronico/>
- Castro, J. (2015). *Dimensiones del liderazgo transformacional predominantes en la directora de la Institución Educativa Privada Federico Villarreal de la provincia de Talara*. [Tesis de maestría, Institución Educativa Privada Federico Villarreal]. Repositorio digital. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2294>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Cruz, M., Lezama, M., & Pico, B. (2017). Liderazgo estratégico en los mandos medios de la Comisión Federal de Electricidad. *Mercados y Negocios*, 1(36), 97-126.
- Galarza, S., Carrillo, Á., & Carillo, L. (2019). Estilos de liderazgo en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas: Modelo lineal de equilibrio en resultados. *Revista ECA sinergia*, 10(2), 96-104.
- Heller, L., & Gabaldon, P. (2018). Mujeres en consejos en Latinoamérica: construyendo un modelo. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 31(1), 45.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hersey, P. B. (2000). *Administración del Comportamiento Organizacional*. Santa Barbara: Prentice Hall. [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=Leadership+style:+attitudes+and+behavior&author=Hersey+P&author=Blanchard+K.H&publication\\_year=1982&journal=Training+and+Development+Journal&volume=36&issue=2&pages=50-52](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Leadership+style:+attitudes+and+behavior&author=Hersey+P&author=Blanchard+K.H&publication_year=1982&journal=Training+and+Development+Journal&volume=36&issue=2&pages=50-52)



- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación Social Cuantitativa*. Dipòsit Digital de Documents, UAB. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Londoño-Proaño, C. (2022). Estilos de liderazgo en los medios públicos ecuatorianos. *Revista de comunicación, 21 (1)*, 251-272.
- Manterola, C. Q., Salazar, P., & Garcia, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes, 30(1)*, 36-49.
- Maquillon, J., & Hernández, F. (2011). Influencia de la motivación en el rendimiento académico de los estudiantes de formación profesional. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 14(1)*, 81-100.
- Mendoza, M., & Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Facultad de Ciencias Económicas, 14(1)*, 118 - 134.
- Meza, K., & Ramos, A. (2021). Estilos de liderazgo del director educativo. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa, 1(1)*, 06-23.
- Monroy, M. d., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Exodo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/172512?page=115>
- Ramos, M. (2009). Mujeres y Liderazgo. *La Aljaba, 13(3)*, 1-3.
- Reategui, S. (2020). *Nivel de liderazgo transformacional en el area de ventas de una tienda del sector retail en el año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital. <http://hdl.handle.net/11537/21649>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073243360>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 Edición ed.). Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073239851>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. doi:978-1-4562-6096-5
- Sanchez, E. (2000). Teoría de liderazgo situacional en la administración local: validez del modelo. *Psicothema, 12(3)*, 435-439.
- Silva, Y., Olsen, C., Pezzi, L., & Sanjurjo, N. (2016). Liderazgo transaccional y transformacional de voluntarios jóvenes y adultos de Mar del Plata. *Psicoperspectivas, 15(3)*, 146-157.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem, 15(3)*, 502-507.
- Torre, M. A., Robles, J., Preciado, J., Camarena, B., & Bañuelos, N. (2018). Estilos de liderazgo en exportadoras de uvas de mesa sonorenses. *Revista Mexicana de Agronegocios, 42*, 943-954.
- Yukl, G. (2002). *Leadership in organizations*. Englewoods Cliffs: Prentice Hall. Obtenido de <http://www.mim.ac.mw/books/Leadership%20in%20Organizations%20by%20Gary%20Yukl.pdf.No1fvHJjqGHg1RgmjuyjD0oYNhx7MNeo>