



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTILO DE LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE URBANO EXPRESS PERÚ S.A., TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Silvia Janet Leon Leon
Lucy Ivonne Vargas Palomino

Asesor:

Mg. Dora Zegarra Escalante

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial, por darme la vida y la oportunidad de realizar mis metas

A mis padres, por su cariño, comprensión y apoyo en los momentos de triunfos y en
aquellos de fortaleza

AGRADECIMIENTO

A mis padres:

Que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta. Los quiero mucho

A mis hermanos:

Gracias por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida. Este logro también es de ustedes.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	45
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de Operacionalización de Variables	23
Tabla 2: Dimensiones de evaluación del instrumento Test de Liderazgo de Kurt Lewin...	26
Tabla 3. Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Clima Laboral CL-SPC ..	27
Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el liderazgo	27
Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional....	28
Tabla 6: Análisis de la dimensión Liderazgo autocrático percibido por los trabajadores ...	30
Tabla 7: Análisis de la dimensión Liderazgo democrático percibido por los trabajadores.....	31
Tabla 8: Análisis de la dimensión Liderazgo laissez-faire percibido por los Trabajadores	32
Tabla 9: Análisis del clima organizacional en su dimensión realización personal	33
Tabla 10: Análisis del clima organizacional en su dimensión involucramiento Laboral.....	34
Tabla 11: Análisis del clima organizacional en su dimensión supervisión	35
Tabla 12: Análisis del clima organizacional en su dimensión comunicación	36
Tabla 13: Análisis del clima organizacional en su dimensión condiciones laborales	37
Tabla 14: Prueba de correlación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional ..	38
Tabla 15: Análisis de los estilos de liderazgo.....	39
Tabla 16: Análisis del clima organizacional en la empresa Urbano Express S.A.....	40
Tabla 17: Prueba de correlación entre el liderazgo autocrático y el clima organizacional.....	41
Tabla 18: Prueba de correlación entre el liderazgo democrático y el clima organizacional.....	42
Tabla 19: Prueba de correlación entre el liderazgo laissez-faire y el clima organizacional.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estilos del liderazgo	17
Figura 2: Proceso del liderazgo	18
Figura 3: Dimensiones del clima organizacional	20
Figura 4: Diagrama de diseño correlacional.....	25
Figura 5: Porcentajes de percepción de los colaboradores del nivel del liderazgo Autocrático	30
Figura 6: Porcentajes de percepción de los colaboradores del nivel del liderazgo Democrático.....	31
Figura 7: Porcentajes de percepción de los colaboradores del nivel del liderazgo laissez-faire	32
Figura 8: Gráfica de porcentajes de la dimensión realización personal	33
Figura 9: Gráfica de porcentajes de la dimensión involucramiento laboral	34
Figura 10: Gráfica de porcentajes de la dimensión supervisión	35
Figura 11: Gráfica de porcentajes de la dimensión comunicación	36
Figura 12: Gráfica de porcentajes de la dimensión condiciones laborales.....	37
Figura 13: Gráfica de porcentajes de la variable clima organizacional.....	40

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue establecer el nivel de relación existente entre los estilos de liderazgo con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo. La muestra consistió en 46 colaboradores de la empresa. La metodología de la investigación es de tipo no experimental, con diseño transeccional correlacional y con enfoque cuantitativo. La encuesta consistió en 2 cuestionarios con escala tipo Likert; 33 ítems para la variable independiente con un valor de Alfa de Cronbach de 0.881 y 50 ítems para la variable dependiente con valor de Alfa de Cronbach de 0.815. Finalmente, los resultados arrojaron un Rho de Spearman = 0.895 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, dicho valor es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto, se considera una correlación positiva considerable, es decir, existe una relación significativa entre los estilos liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Palabras clave: estilos de liderazgo, clima organizacional

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the level of relationship between the leadership styles and the organizational climate of the workers of the company Urbano Express Peru S.A., Trujillo. The sample consisted of 46 employees of the company. The research methodology is non-experimental, with a correlational transectional design and a quantitative approach. The survey consisted of 2 questionnaires with a Likert-type scale; 33 items for the independent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.881 and 50 items for the dependent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.815. Finally, the results yielded a Spearman Rho = 0.895 and a significance value (bilateral) of 0.000, said value is less than the significance level of 0.05 ($0.000 < 0.05$), so the researcher's hypothesis is accepted. Therefore, a considerable positive correlation is considered, that is, there is a significant relationship between leadership styles and the organizational climate of the workers Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Keywords: leadership styles, organizational environment

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel empresarial y en los últimos años los managers se están enfocando mucho en analizar las consecuencias del liderazgo sobre el comportamiento de los empleados en las organizaciones. Esto es algo natural, ya que el hombre a través del tiempo dependía de personas líderes para evolucionar (Serrano & Portalanza, 2014). Los líderes no sólo deben seguir incorporando nuevos conocimientos sobre liderazgo, sino también deben poder aplicarlos correctamente según la situación empresarial que requiera, además deben tener en cuenta la flexibilidad para ellos (Yukl, 2008).

Las organizaciones aplican el liderazgo para principalmente para colaborar en el desarrollo de innovación, emprendedurismo y mejora en el análisis de riesgos y toma de decisiones. Asimismo, el liderazgo está considerado como capital organizacional, que es un componente principal en la formación y crecimiento de los empleados en las organizaciones. El liderazgo es primordial para encaminar a las personas al logro de los objetivos empresariales plasmados en la estrategia, pero los líderes deben ser flexibles especialmente para el desarrollo y ejecución de los planes estratégicos. El liderazgo incide directamente sobre los procesos y fortalecimiento de la cultura y clima organizacional (Arbaiza, 2014).

Para que los objetivos comunes se logren es necesario que dos o más personas trabajen juntas, pero de una manera afectiva. Incluso esta pregunta es muy frecuente en el mundo deportivo y los entrenadores responden que es la cohesión del equipo lo que los lleva a los triunfos o fracasos. Eso mismo debe pasar en todas las empresas. Por lo tanto, ¿qué es el clima organizacional?: es un conjunto de características que los trabajadores perciben dentro de las empresas y que inciden en la forma de actuar y comportarse de los empleados (Burbano, Alulema, Villacrés, & Godoy, (2020).

Los administradores deben recordar que el trabajo que realizan día a día es coordinar, planificar, priorizar, tomar decisiones importantes y sobre todo encauzar a sus empleados a alcanzar los objetivos; pero en ese camino diario se presentan problemas y conflictos como en cualquier ámbito de la vida, pero en el empresarial las consecuencias son mayores, por lo que es obligatorio que desarrollen y mejoren sus habilidades interpersonales y liderazgo que les permita incrementar sus posibilidades de éxito en el ámbito laboral y personal (Lussier & Achua, 2016).

Con respecto al clima laboral, éste normalmente se mide cuando las empresas requieren conocer el sentir de los empleados con respecto a su rol y su desarrollo en la organización (Arbaiza, 2014).

En el Perú, según el diario Gestión (2019) un estudio realizado por Aptitus arrojó que un 86% de trabajadores renunciaron a su empleadora por mal clima laboral generado por sus jefaturas. Dentro del mismo artículo, la gerente de Aptitus indica que un buen clima laboral se crea mediante acciones de respeto, empatía, ambientes de trabajo cómodos, beneficios para los trabajadores, opciones de crecimiento profesional y un balance personal y laboral. Todo ello puede repercutir exitosamente para la compañía logran una mejora de productividad laboral hasta un 15%.

Cánepa (2017), directora de LHH DBM Perú, afirma que un mal liderazgo afecta notablemente a la cultura y clima organizacional y en muchos casos produce incremento de rotación de personal; este problema es común cuando los líderes presentan falta de comunicación con sus colaboradores, no empoderan a sus subordinados, demuestran egocentrismo y arrogancia y no son empáticos con ellos. Todos estos problemas impactan en el clima organizacional de la empresa.

Urbano Express Perú S.A especializada en la distribución de correspondencia masiva

para grandes clientes, ha consolidado una posición de liderazgo en Argentina, Chile, Venezuela, Ecuador, El Salvador y Perú.

Urbano Express y sus filiales utilizan la más alta tecnología para optimizar todos los procesos de distribución, lograr altos niveles de productividad y eficiencia, permitiéndole ofrecer importantes valores agregados como la impresión, ensobrado y mecanizado a precios competitivos. Desarrolla Soluciones Logísticas y de Inteligencia de Mercado, todas estas capacidades se integran para crear soluciones diversas que responden de manera experta y especializada a necesidades que tienen las empresas en diversos giros de negocio.

Urbano se especializa en servicios no sólo de distribución, sino también de georreferenciación, custodia y proceso de base de datos, bodegaje, impresiones digitales blanco y negro, mecanizado y Georetail, información variable en imágenes y textos.

A lo largo de los años ha logrado posesionarse, logrando conseguir una cartera de cliente líderes en el mercado nacional como empresas telefónicas, entidades bancarias realizando servicios de distribución de estados de cuenta, tarjetas de créditos, facturas, cheques mediante procesos operativos estratégicos. El uso de herramientas tecnológicas y el aplicativo Urbano Iridio (uso interno) Urbano 360 (uso para clientes), ha brindado a sus clientes la confiabilidad de sus entregas. Sumado a su fuerza de un personal altamente capacitado suman una de las estrategias para brindar un servicio de calidad.

Cuenta con un sistema de medición mediante Check Points que permiten determinar de forma clara y precisa los índices de efectividad aplicables a todas sus líneas de operación, los cuales sirven de alerta para detectar de forma oportuna aquellos indicadores que no cumplan con los resultados esperados permitiendo una revisión y planificación oportuna en busca de alternativas de mejora con el fin de obtener un sistema de gestión de calidad acorde a los estándares del mercado.

Hoy toda la red Urbano cuenta con más de 7 mil empleados y 100 sucursales quienes cuentan con una capacidad operativa de más de 3000 millones de envíos anuales. Posicionándose como una empresa integral con soluciones logísticas llevando el negocio logístico con más alternativas y enfoques estratégicos, los cuales contribuyen al crecimiento y posicionamiento en el mercado.

En el año 2003 inicia operaciones en Perú, siendo su sede principal en la ciudad de Lima y en año 2009 inicio su proceso de descentralización, colocando dentro de toda la red de sucursales a nivel nacional cuatro agencias importantes, las cuales se encuentran en las ciudades de Arequipa, Chiclayo, Piura y Trujillo; todas ellas cuentan con la capacidad de llegar de forma exitosa a todas sus provincias sumando al éxito de la organización su calidad de sus servicios y su alto porcentaje de efectividad a corto plazo.

Con un sistema eficiente permite medir los tiempos y controlar sus costos, aportando un valor agregado a sus mensajeros y a las rutas asignadas para la distribución diaria. Siendo en la actualidad la tecnología una herramienta importante para toda empresa, en el rubro postal y logístico a logrado un aporte significativo para su desarrollo y permanencia en el mercado.

Los procesos estratégicos y la tecnología son herramientas importantes para la empresa, sin embargo, también el clima laboral que influye para la permanencia de sus colaboradores como a su vez la de sus líderes y el poder de dirigir a sus trabajadores al cumplimiento de los objetivos. Los datos revisados indican que el índice de rotación de personal pasó en la sucursal de Trujillo del 10% en el año 2018 al 30% en el año 2019.

Cuando se concretó el cambio de jefatura en la sucursal de Trujillo, se detectó que el personal faltaba mucho al centro de labor. El reporte indicaba que hasta el 15% personas no estaban justificando adecuadamente sus faltas. También el nivel de tardanzas fue incrementándose de un 3% pasó a 20% del personal. Esto trajo como consecuencia que se

apliquen descuentos, causando de malestar el interno de los trabajadores y esto a su vez repercute sobre el clima organizacional de la empresa.

Como parte de la investigación se logró detectar que el índice de participación y producción en la empresa habían reportado un notable decrecimiento, producto de los niveles de rotación, tardanzas, clima laboral tenso; el cual tuvo como efecto un alto porcentaje de reclamos de los clientes de la ciudad de Trujillo ingresado en los últimos meses, del 5% en el año 2018 pasó al 20% en el año 2019. Esto fue reportado a través de nuestra área de Call Center.

Para lograr determinar el factor que influye a esta actitud en sus colaboradores se inicia una comunicación interna con el único fin de que las metas planeadas en la empresa no se sigan afectando.

Antecedentes internacionales

Bodero & Díaz (2017) en su tesis de maestría “Influencia del liderazgo transformacional sobre el clima organizacional en las empresas de alimentos de Guayaquil” trabajaron en la identificación de la influencia entre las variables indicadas a través de una investigación de tipo cuantitativa, con un método descriptivo-exploratorio. Se tomó una muestra de 315 personas de 4 empresas de alimentos. Para la medición de liderazgo aplicaron como instrumento el cuestionario MLQ Form 5X – Short a una muestra de 50 personas con cargo jerárquico de jefes, coordinadores y supervisores. Para el clima organizacional se utilizó el cuestionario de J. P. Ortega aplicado a 265 trabajadores con rango operativo, asistentes y analistas. Los autores concluyeron que existe una influencia positiva entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional, hallando que el compromiso, motivación y actitud positiva refuerzan la generación de un clima organizacional bueno.

Salguero & García (2017) en su investigación “Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior” analizar a detalle cómo el

liderazgo influye sobre el clima empresarial en instituciones educativas. Los autores concluyeron que las personas que lideran las organizaciones son los principales responsables de la generación de un clima laboral óptimo, ya que ellos trabajan diariamente con todos los empleados y son éstos los detonan el clima en la empresa. La motivación positiva o negativa que puedan demostrar los empleados está ligada directamente por la forma en que son liderados. La transformación positiva de los empleados dependerá ante de la transformación positiva de los líderes, de quienes están a cargo de gestionar a las personas dentro de las compañías y ello conllevará aun equilibrio entre el logro de objetivos y bienestar para los empleados.

Serrano & Portalanza (2014), en su investigación “Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional” analizan las dimensiones del clima organizacional y cómo influye el liderazgo en ella. Asimismo, se determina el mejoramiento del desempeño de los empleados a consecuencia de esta influencia. Los autores concluyeron que el líder en la persona que propicia la mejora del clima organizacional, porque es el llamado a generar oportunidades dentro de la empresa para los empleados, de motivarlos y de estar en constante preocupación por ellos. De esta manera se mejorará la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional, se logrará una mayor motivación y una eficiencia productiva mucho más equilibrada. Para ello, el líder debe demostrar todo lo mencionado a través de hechos concretos.

Antecedentes nacionales

Alvarado & Cafferatta (2018) en su tesis de pregrado titulada “Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi 2018”. Los autores trabajaron una investigación cuantitativa y descriptiva correlacional a nivel de diseño, para demostrar una relación entre el liderazgo (independiente) y clima organizacional (dependiente) en la mencionada empresa. Trabajaron

con una muestra de 161 trabajadores y con los instrumentos: cuestionario multifactorial de Liderazgo (MLQ Forma 5X Corta) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Concluyeron que el liderazgo correctivo es el tipo que predomina en esta organización (54.7% de aceptación) y la autorrealización como la dimensión de clima organizacional con menor desarrollo (86.3% con opinión desfavorable).

Chang, Céspedes, & Mariano (2018) desarrollaron la tesis de pregrado “Influencia del liderazgo en el clima laboral de la Empresa Textilera Texfina S.A. en el Callao, 2018”, con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental. Trabajaron con una muestra de 37 trabajadores, con edades entre 22 y 58 años. Los autores concluyeron que existe una relación positiva entre el liderazgo y el clima laboral. Las dimensiones asociadas a liderazgo fueron; estilos de dirección motivación y comunicación; y las de clima laboral: estructura organizativa, condiciones laborales y relaciones funcionales.

Manrique & Olortegui (2019) en su tesis titulada “El estilo de liderazgo (modelo bernard bass) y su influencia en el clima organizacional en la empresa turismo Diez Ases S.A., de Trujillo, durante el año 2019” aplicó su estudio a una empresa de transporte, donde concluyeron que el liderazgo que aplica el gerente sobre su personal no es el adecuado, ya que está afectando la motivación de sus empleados, la eficiencia en sus actividades y tiene una alta rotación; todo ello ha resquebrajado el clima organizacional. El 88% de los encuestados, de una muestra de 60, manifestaron que perciben un nivel medio a nivel de clima organizacional y adujeron que es por una mala comunicación de sus jefaturas

Ramírez (2017) en su tesis de maestría “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima” encuestó a 116 trabajadores de una entidad financiera para evaluar la interrelación entre los “estilos de liderazgo” y el “clima organizacional”. La tesis halló que el “estilo de liderazgo” con

mayor valoración fue el democrático, en segundo lugar está el autocrático y finalmente el

liderazgo lassiez-faire. El “clima organizacional” está en un nivel regular.

Sosa (2017) en su trabajo para el grado de maestría “Estilos de Liderazgo y Clima Organizacional en los colaboradores de la Empresa Turística SKC S.A, Miraflores, 2016”, evidenció la forma en que los “estilos de liderazgo” impactan en el “clima organizacional” de una compañía que brinda servicios turísticos. Desarrolló un investigación descriptiva y correlacional. Trabajó con una muestra de 60 personas. El autor concluyó que el “estilo de liderazgo” con mayor impacto en el “clima organizacional” es el transaccional, mientras que el clima organizacional presentó tuvo su mayor valoración en un 60% de valoración de nivel regular.

Antecedentes locales

Calderon & Carraza (2017) en su tesis de pregrado “Influencia del liderazgo distribuido, en el clima organizacional de la empresa Iconser SAC, Trujillo en el año 2017”, tuvieron como objetivo determinar el nivel de influencia entre las variables indicadas. Aplicaron un diseño no experimental, correlacional y una muestra de 22 colaboradores, entre personal administrativo y técnicos. Concluyeron que el liderazgo distribuido tiene una influencia significativa en el clima organizacional con una correlación de Pearson de 0.691, principalmente en sus dimensiones de: comunicación, administración de relaciones humanas y colaboración.

Dominguez (2016) en su tesis de grado “Estilos de liderazgo y clima organizacional en los colaboradores de un hospital en el distrito de Nuevo Chimbote” aplicó una encuesta a 218 trabajadores de un centro hospitalario, para establecer la relación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional. Concluyeron que los estilos de liderazgo que despliegan los jefes de a áreas del hospital tienen un nivel medio de percepción, mientras que el nivel del clima laboral presentó un nivel aceptable por parte de los encuestados. Los autores

recomendaron aplicar una campaña de comunicación para sensibilizar a los jefes de áreas para mejoren la motivación a los empleados, realizar reuniones de trabajo para incidir en el compromiso y comunicación con los trabajadores, reconocer a los mejores empleados del año, solicitarles ideas de mejora en cuanto al clima y forma de liderazgo de los jefes.

Liderazgo

Para Maxwell (2018), el liderazgo es capacidad de influenciar en otras personas y que además es capaz de conseguir seguidores.

El liderazgo implica que las personas que dirigen las organizaciones deben construir la visión, compartirla, empoderar a los empleados y motivarlos para que tomen las mejores decisiones en favor de la empresa (Chiavenato, 2011)

Robbins & Judge (2013) definen al liderazgo como la capacidad que tienen las personas para desarrollar una influencia en los equipos y encaminarlos al logro de los objetivos organizacionales. Los líderes pueden emerger como parte del equipo o por la asignación formal de un rol por parte de la empresa.

El liderazgo implica que los gerentes ejerzan sus habilidades de poder, personalidad, influencia, persuasión, y comunicación para coordinar con la personas y grupos de su entorno con el objetivo de que sus actividades y esfuerzos se realicen en armonía. Además, alienta a los empleados a conseguir un desempeño superior para ayudar a la organización a alcanzar su visión y metas. Otro resultado del liderazgo es una fuerza de trabajo muy motivada y comprometida (Arbaiza, 2014)

Alles (2015), sitúa al liderazgo como una competencia gerencial específica y lo conceptualiza como la capacidad que tiene una persona para desarrollar trabajadores comprometidos y que respondan asertivamente al logro de los objetivos empresariales. Es la capacidad de conducir personas, desarrollarlas y generar un clima organizacional equilibrado y solidario.

Sánchez (2017), detalla que, entre los estilos clásicos de liderazgo, podemos

mencionar a Kurt Lewin, quien realizó las primeras indagaciones sobre el liderazgo basado en el comportamiento, el cual estableció tres estilos:

- 1) *Liderazgo autocrático o autoritario*: que hace referencia a la persona que da órdenes y controla el cumplimiento. Este estilo de impositivo y normalmente utiliza recompensas o castigos. Asume totalmente el poder y las decisiones, limitando la participación de los trabajadores.
- 2) *Liderazgo democrático o participativo*: las decisiones se toman previo debate con el equipo de trabajo. Se basa en la participación de todos los colaboradores y se apoya en ellos para tomar decisiones, les brinda feedback para mejorar lesa interrelación.
- 3) *Liderazgo Laissez-faire*: Es el líder liberal que deja hacer o brinda autonomía sus subordinados para ejecutar sus tareas.

Liderazgo autocrático o autoritario	Liderazgo democrático o participativo	Liderazgo Laissez-faire o liberal
<ul style="list-style-type: none"> • Persona que da órdenes • Controla el cumplimiento • Estilo impositivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Las decisiones se toman en equipo • Se basa en la participación de todos 	<ul style="list-style-type: none"> • Deja hacer • Brinda autonomía sus subordinados

Figura 1: Estilos del liderazgo
Elaboración: Propia

Robbins & Coulter (2018), señalan que los estilos de liderazgo: autocrático, democrático y laissez-faire fueron estudiados también por la Universidad de Iowa para determinar la efectividad de cada uno de ellos, concluyendo que el estilo más efectivo era el democrático.

Para Lussier & Achua (2016), el liderazgo son un conjunto de habilidades que permiten influenciar en las personas para lograr cambios y objetivos empresariales. La influencia es muy importante ya que ello permite comprometer a los seguidores y mejorar su contribución para elevar la eficiencia de los procesos, productos y servicios organizacionales.



Figura 2: Proceso del liderazgo
Elaboración: propia

Generalmente se dice que el líder nace, el camino de las vivencias empresariales, han demostrado que los seres humanos todos tienen cualidades para ser líderes, resaltando entre otras las de: juicio, capacidad de toma de decisiones, responsabilidad, sociabilidad, empatía, conductas positivas, valores, todo esto determina que la persona es libre de poder desarrollar un estilo de liderazgo, de ahí que existen variedad de estilos de liderazgo, alineados a los propósitos de mejora, la búsqueda del cambio de las actitudes de las personas y el afán de ser mejor cada día.

Clima organizacional

El clima organizacional está íntimamente relacionado con el aspecto motivacional de las personas. Es una demostración de cómo se sienten personalmente, como se sienten con sus compañeros de trabajo y como se sienten para enfrentar su vida personal y laboral. Si los trabajadores muestran una alta motivación, el clima será bueno; en cambio, si la motivación es baja, el clima bajará. El clima organizacional influye en las motivaciones de las personas y de manera recíproca, la motivación de ellas incide en el nivel del clima (Chiavenato, 2011).

Según Arbaiza (2014), el clima organizacional es una parte de la cultura de una empresa que en los últimos años se ha venido estudiando, analizando y midiendo con mayor detalle y profundidad. El clima son las percepciones que los colaboradores tienen sobre la compañía en lo que respecta a la forma de trabajo y los lineamientos de la empresa. El clima influye fuertemente en la percepción de los trabajadores sobre sus funciones, actividades, tareas, eficiencia y satisfacción laboral; por ejemplo: la percepción que tienen sobre las relaciones entre trabajadores o con las jefaturas, la vías y formas de comunicación y los estilos de toma de decisiones.

Higuita (2012), citado por (Arbaiza, 2014) propone que la evaluación del clima organizacional debe tener 3 dimensiones:

- 1) *Macroclima*: donde se evalúan las variables: misión, visión, valores y políticas empresariales.
- 2) *Microclima*: evaluación de las variables que repercuten directamente en el trabajador, como: satisfacción, tareas, comunicación, oportunidades de desarrollo y crecimiento, capacitación.
- 3) *Personas*: evaluación de variables: valores personales, actitudes, satisfacción, motivación, compromiso, aprendizaje y confianza en la organización.

Palma (2004), indica que la medición del clima laboral debe evaluarse los siguientes factores o dimensiones:

- 1) Realización personal; que evalúa las posibilidades que ofrece la empresa para que el trabajador desarrolle una línea de carrera.
- 2) Involucramiento laboral: que nivel de conocimiento de los valores institucionales y nivel de compromiso tiene el trabajador.
- 3) Supervisión: percepción sobre la forma de supervisión que el trabajador tiene respecto a sus superiores.

- 4) Comunicación: percepción del trabajador frente a la forma y medios de comunicación que tiene la empresa para informar y o atender sus requerimientos o realizar sus tareas.
- 5) Condiciones laborales: evalúa cómo la empresa proporciona al trabajador los insumos y herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades dentro de la organización.

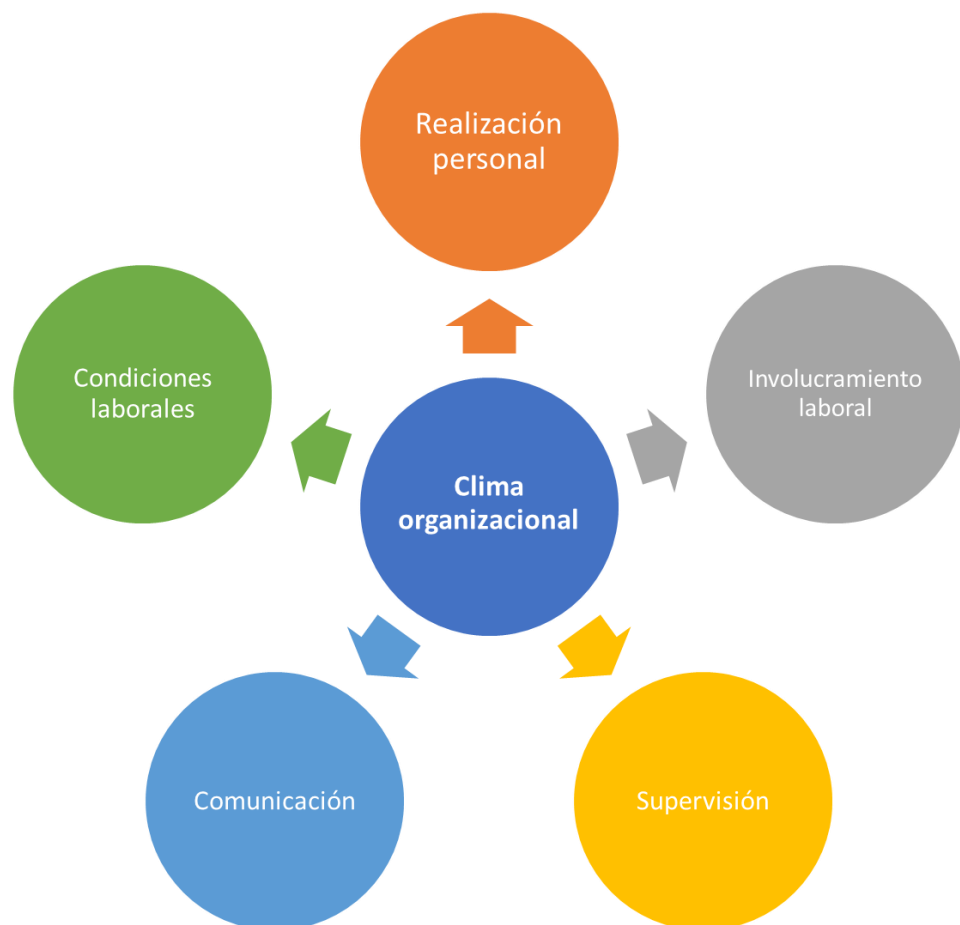


Figura 3: Dimensiones del clima organizacional
Elaboración: Propia

De lo mencionado, podemos entender que a nivel empresarial es fundamental que los gerentes o administradores aplique buenas prácticas de liderazgo para mejorar o potenciar el clima organizacional de la organización. Tener el afán de generar estrategias orientadas a

desplegar un cambio en el interior de la organización a nivel jerárquico y a nivel de las personas que son el capital primordial.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el estilo de liderazgo predominante en la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.
- Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.
- Establecer la relación entre el estilo de liderazgo autocrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.
- Establecer la relación entre el estilo de liderazgo democrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.
- Establecer la relación entre el estilo de liderazgo laissez-faire y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Tabla 1:

Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Liderazgo	Para Maxwell (2018), el liderazgo es capacidad de influenciar en otras personas y que además es capaz de conseguir seguidores.	El test de Kurt Lewin es un cuestionario que permite establecer el tipo de liderazgo que se practica en la empresa basados en su personalidad Cada ítem tiene una puntuación del 1 al 5: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). La puntuación final se obtiene sumando el número de respuestas por cada dimensión; la dimensión con mayor número de respuestas indicará el estilo de liderazgo que predomina en la empresa.	Liderazgo autocrático	Ítems: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31
	Arbaiza (2014), señala que el liderazgo de la organización debe ser utilizado por los directivos de la organización para colaborar en la innovación, emprendedurismo, trabajo en equipo y mejora en toma de riesgos.		Liderazgo democrático	Ítems: 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32.
			Liderazgo laissez-faire	Ítems: 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 27, 30, 33.

Clima organizacional	Arbaiza (2014) indica que el clima organizacional es una parte de la cultura de una empresa que en los últimos años se ha venido estudiando, analizando y midiendo con mayor detalle y profundidad. El clima son las percepciones que los colaboradores tienen sobre la compañía en lo que respecta a la forma de trabajo y los lineamientos de la empresa. El clima influye fuertemente en la percepción de los trabajadores sobre sus funciones, actividades, tareas, eficiencia y satisfacción laboral.	La Escala de Clima Laboral CL-SPC, intenta medir el nivel de percepción general del ambiente laboral dentro de una organización. Cada ítem tiene una puntuación del 1 al 5: Nunca (1), Poco (2), Regular (3), Mucho (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.	Realización Personal	Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
			Involucramiento Laboral	Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
			Supervisión	Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
			Comunicación	Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
			Condiciones Laborales	Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue un enfoque de tipo Cuantitativo, ya que recolecta datos para validar una hipótesis basado en la medición numérica de las variables a través de cálculos estadísticos, con el objetivo de llegar a ciertas conclusiones (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

La presente investigación presenta un diseño No Experimental, de tipo Transeccional Correlacional, ya que los autores no han manipulado a favor ninguna de las variables en estudio y se describirá la relación entre dos variables de manera natural (Hernández et al, 2014).

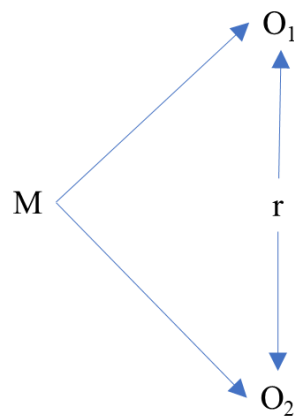


Figura 4: Diagrama de diseño correlacional

Donde:

O1: Observación de la variable independiente: Liderazgo

O2: Observación de la variable dependiente: Clima organizacional

r: Relación entre la variable 1 y la variable 2

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para la población del presente estudio fueron incluidos todos los colaboradores de empresa, los cuales totaliza 46.

La muestra para el presente trabajo fue una muestra no probabilística o dirigida. Este tipo de muestra se toma como recomendación de un juicio experto, por sugerencia de un especialista y porque la población es pequeña (<50); por lo que no requieren de una alta representatividad, sino de las características del estudio y del problema a investigar (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, la muestra estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa: 46 colaboradores.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

Se utilizó la Encuesta para recoger información sobre los estilos de liderazgo y sobre el clima organizacional que perciben los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes cuestionarios:

- Test de Liderazgo de Kurt Lewin: que está conformada por 33 ítems, el cual se aplicó de manera individual.

Tabla 2

Dimensiones de evaluación del instrumento Test de Liderazgo de Kurt Lewin

Dimensiones	Ítems
Liderazgo autocrático	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31.
Liderazgo democrático	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32.
Liderazgo laissez faire o liberal	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 27, 30, 33.

- Escala Clima de Laboral CL-SPC: que está conformada por 50 ítems, la cual se aplicó de manera individual. Loas dimensiones que se evalúan son: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tabla 3

Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Clima Laboral CL-SPC

Dimensiones	Ítems
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se basa en el nivel de consistencia de los resultados. Los coeficientes de confiabilidad tienen valores entre 0 y 1; donde 0 significará una confiabilidad nula y 1 indica una confiabilidad total.

Tabla 4

Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	33

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Tabla 5

Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	50

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Validez

La validez de los instrumentos utilizados fue hecha por docentes expertos en la materia, con amplio conocimiento y experiencia en los temas referidos a las variables en estudio: Liderazgo y Clima organizacional.

2.4. Procedimiento

El procedimiento que se ejecutó para el desarrollo de presente trabajo es:

La investigación se ejecutó en la empresa Urbano Express Perú S.A.

La selección de la muestra tomando en consideración el total de la población por ser pequeña (<50).

Se aplicó los instrumentos para la medición de las variables: Test de Kurt Lewin y Escala de CL-SPC

La recolección de información se ejecutó aplicando los instrumentos a todos los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., de manera presencial y quienes responderán de forma anónima.

El tratamiento de los datos se ejecutó mediante el software Excel y se aplicó la estadística descriptiva con el uso del software IBM SPSS Statistics (versión 25).

El análisis de datos comprendió la evaluación de la correlación de las variables mediante pruebas estadísticas.

2.5. Aspectos éticos

Las autoras de la presente investigación realizada evitaron todo tipo de plagio de información, así como en el procedimiento para el desarrollo de la investigación. Todas las fuentes consultadas se citaron de manera correcta y de acuerdo con el formato APA. Ningún dato se ha utilizado para favorecer los resultados del estudio, para asegurar un trabajo fidedigno.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis del Estilo de Liderazgo Autocrático

Tabla 6

Análisis del Estilo de Liderazgo Autocrático percibido por los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	33.0	32.0	32.0
	Regular	20	44.0	43.0	75.0
	Eficiente	11	23.0	25.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

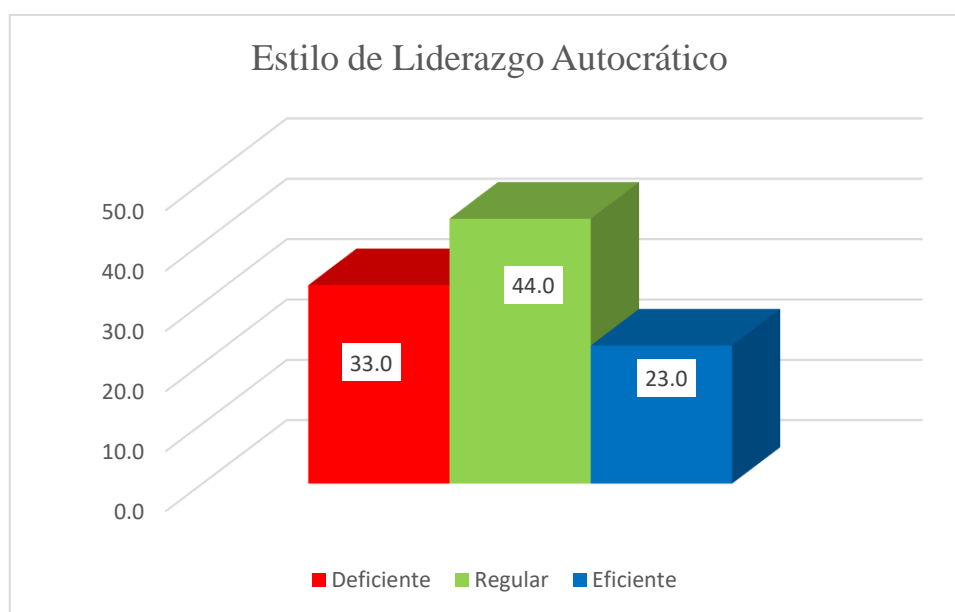


Figura 5: Porcentajes del Estilo de Liderazgo Autocrático percibido por los trabajadores

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, el 44% señaló que el estilo de liderazgo autocrático que aplica la jefatura de la empresa con sus colaboradores es regular, mientras que un 33% indica que el estilo de liderazgo autocrático de la jefatura es deficiente y un 23% respondió que el estilo de liderazgo autocrático que aplica las jefatura es eficiente en la empresa Urbano Express Perú. S.A.

3.2. Análisis del Estilo de Liderazgo Democrático

Tabla 7

Análisis del Estilo de Liderazgo Democrático percibido por los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	25.0	25.0	25.0
	Regular	22	47.0	47.0	72.0
	Eficiente	13	28.0	28.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

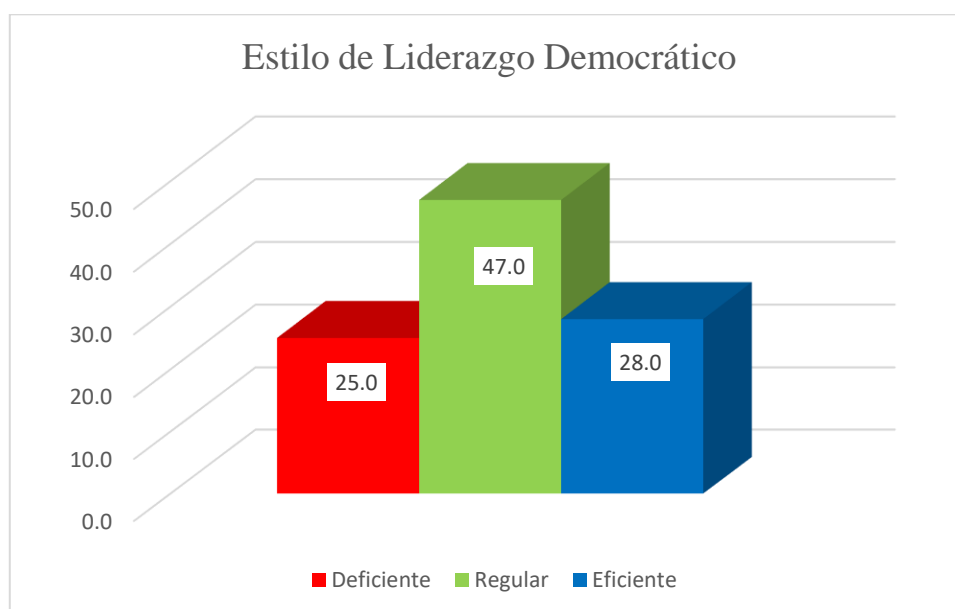


Figura 6: Porcentajes del Estilo de Liderazgo Democrático percibido por los trabajadores

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, el 47% señaló que el estilo de liderazgo democrático que aplica la jefatura de la empresa con sus colaboradores es regular, mientras que un 25% indica que el estilo de liderazgo democrático de la jefatura es deficiente y un 28% respondió que el estilo de liderazgo democrático que aplica las jefatura es eficiente en la empresa Urbano Express Perú. S.A.

3.3. Análisis del Estilo de Liderazgo Laissez-faire

Tabla 8

Análisis del Estilo de Liderazgo Laissez-faire percibido por los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	66.0	66.0	66.0
	Regular	13	28.0	28.0	94.0
	Eficiente	3	6.0	6.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

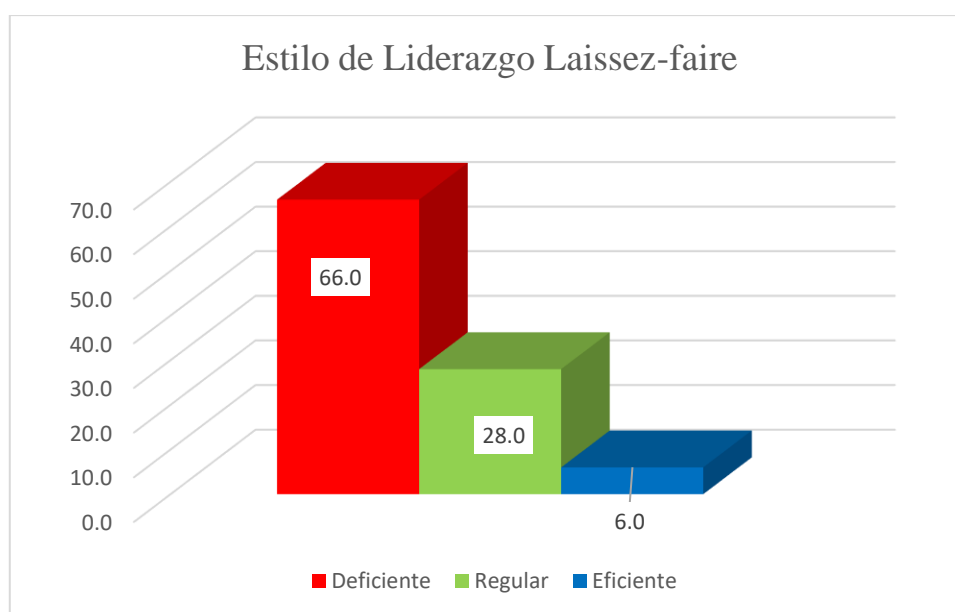


Figura 7: Porcentajes del Estilo de Liderazgo Laissez-faire percibido por los trabajadores

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, el 66% señaló que el estilo de liderazgo Laissez-faire (permisivo o ausente) que aplica la jefatura de la empresa con sus colaboradores es deficiente, mientras que un 28% indica que el estilo de liderazgo Laissez-faire de la jefatura es regular y un 6% respondió que el estilo de liderazgo Laissez-faire que aplica la jefatura es deficiente en la empresa Urbano Express Perú. S.A.

3.4. Análisis del clima organizacional en su dimensión realización personal

Tabla 9

Análisis del clima organizacional en su dimensión realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	25	55.0	55.0	55.0
	Regular	17	37.0	37.0	92.0
	Favorable	4	8.0	8.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

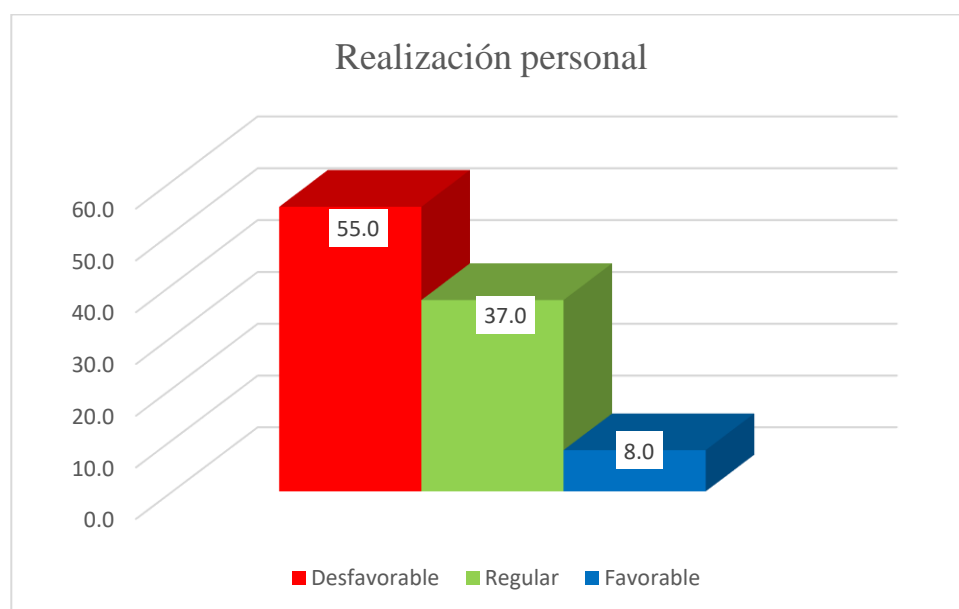


Figura 8: Gráfica de porcentajes de la dimensión realización personal

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, se obtuvo que el 55% indica que la realización de personal dentro de la empresa es desfavorable debido a los cambios a nivel de jefaturas. Un 37% opinó que es regular y sólo un 8% manifestó que ve como favorable la realización personal dentro de la empresa Urbano Express S.A.

3.5. Análisis del clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral

Tabla 10

Análisis del clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	15	32.0	32.0	32.0
	Regular	22	47.0	47.0	79.0
	Favorable	10	21.0	21.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

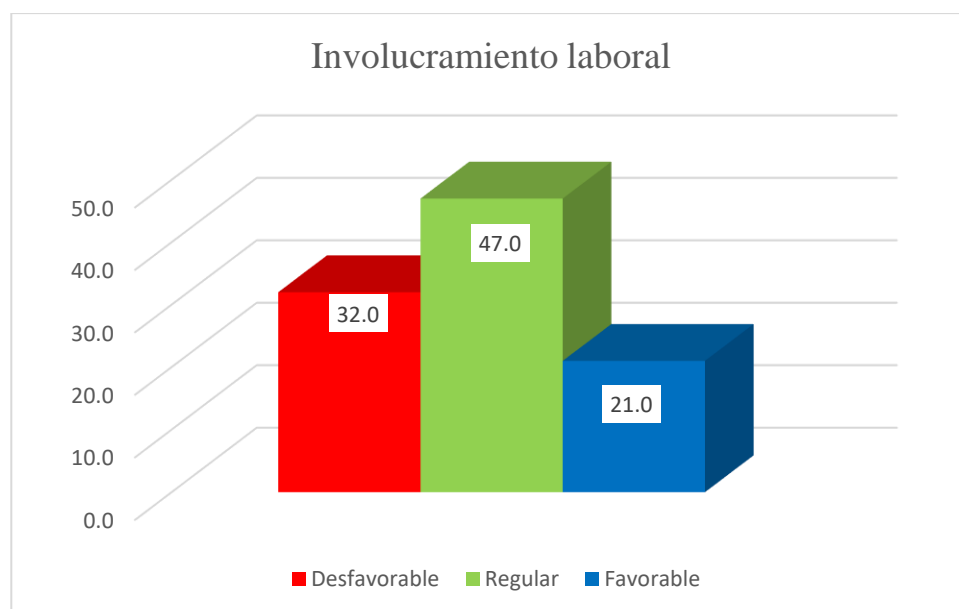


Figura 9: Gráfica de porcentajes de la dimensión involucramiento laboral

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, se obtuvo que un 47% manifestó que su involucramiento es regular, el 32% indican que ellos no están involucrados laboralmente, porque perciben un clima desfavorable y un 21% opinó que es sí están involucrados con su trabajo porque perciben un clima favorable en la empresa Urbano Express S.A.

3.6. Análisis del clima organizacional en su dimensión supervisión

Tabla 11

Análisis del clima organizacional en su dimensión supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	23	49.0	49.0	49.0
	Regular	15	33.0	33.0	82.0
	Favorable	8	17.0	17.0	100.0
	Total	46	99.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

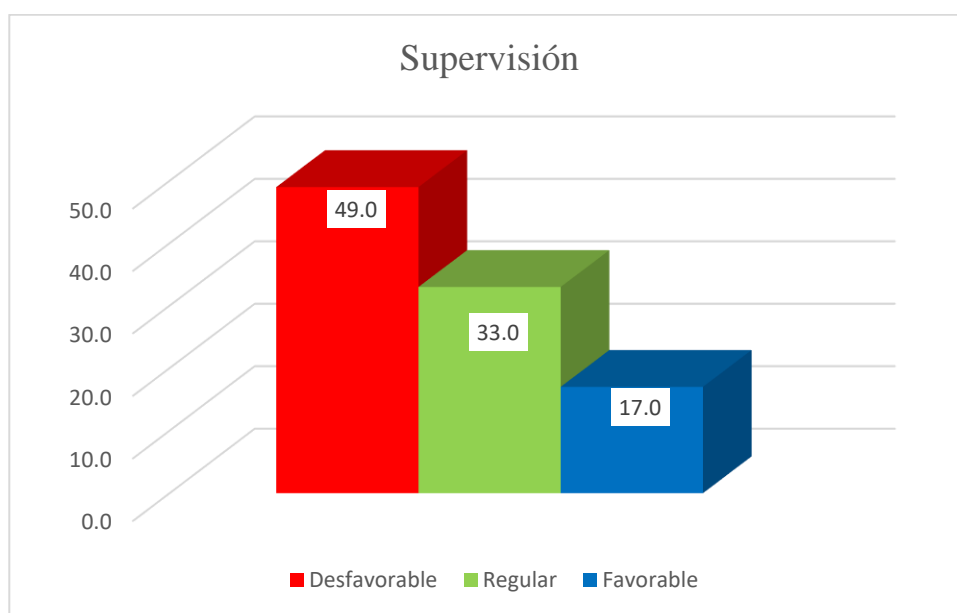


Figura 10: Gráfica de porcentajes de la dimensión supervisión

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, se obtuvo que el 49% manifestó que el tipo de supervisión que aplica la jefatura hacia los trabajadores es desfavorable, un 33% manifestó que es regular y un 17% señaló que el tipo de supervisión de la jefatura hacia sus trabajadores es favorable dentro de la empresa Urbano Express S.A.

3.7. Análisis del clima organizacional en su dimensión comunicación

Tabla 12

Análisis del clima organizacional en su dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	51	44.0	44.0	44.0
	Regular	36	31.0	31.0	75.0
	Favorable	29	25.0	25.0	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

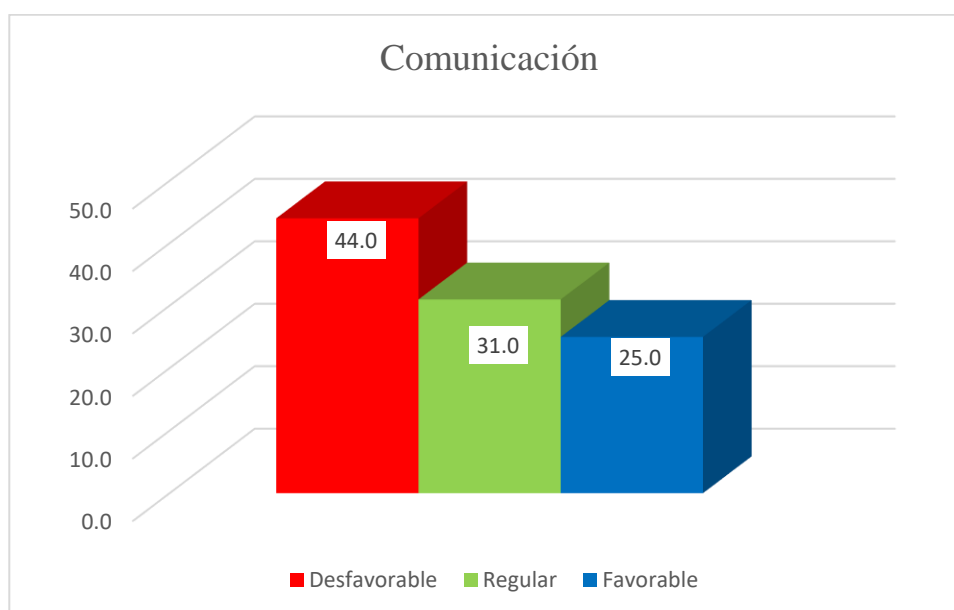


Figura 11: Gráfica de porcentajes de la dimensión comunicación

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, se obtuvo que el 44% señaló que la forma de comunicación que aplica la jefatura con los trabajadores es desfavorable (mala), un 31% manifestó que es regular y un 25% señaló que la forma de comunicación de la jefatura con los trabajadores es favorable (buena) dentro de la empresa Urbano Express S.A.

3.8. Análisis del clima organizacional en su dimensión condiciones laborales

Tabla 13

Análisis del clima organizacional en su dimensión condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	18	40.0	40.0	40.0
	Regular	16	35.0	35.0	75.0
	Favorable	12	25.0	25.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

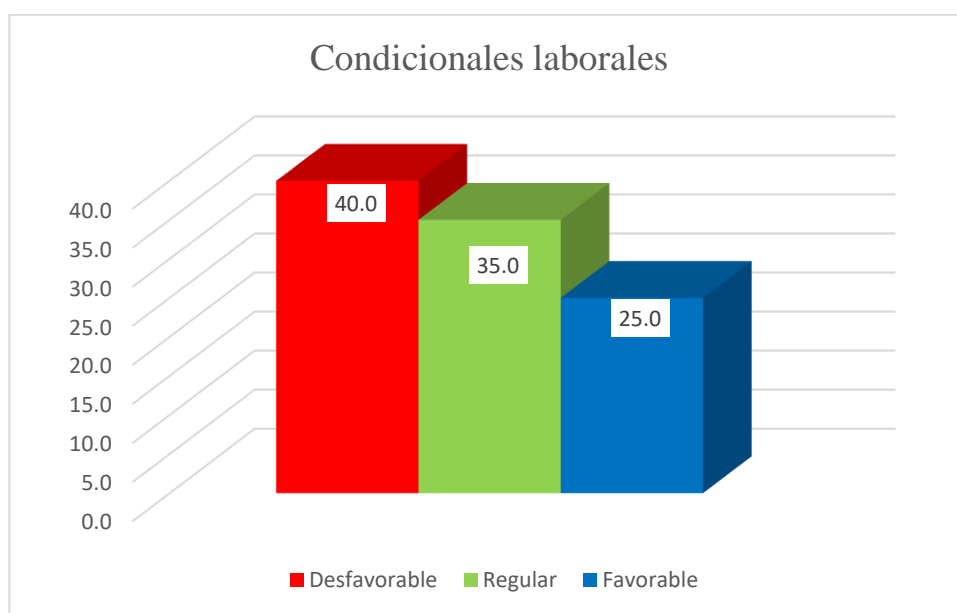


Figura 12: Gráfica de porcentajes de la dimensión condiciones laborales

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, se obtuvo que el 40% señaló que las condiciones laborales en la empresa son desfavorables, un 35% manifestó que es regular y un 25% señaló las condiciones laborales son favorables dentro de la empresa Urbano Express S.A.

3.9. Objetivo general: Establecer el nivel de relación existente entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019

Tabla 14

Prueba de correlación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional

			Estilos de Liderazgo	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estilos de Liderazgo	Coefficiente de correlación	1.000	,895**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	46	46
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,895**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados demuestran que sí existe una relación entre estilos de liderazgo y el clima organizacional de la empresa Urbano Express S.A., Trujillo 2019; que es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación de un 0.895, con un nivel de significación bilateral de 0.000; corroborándose que existe correlación entre estas dos variables. En porcentaje, se traduce en un 89.5% de correlación entre las dos variables que sería considerada como un nivel de correlación positiva considerable.

3.10. Objetivo específico 1: Identificar el estilo de liderazgo predominante según la percepción de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Tabla 15

Análisis del estilo de liderazgo predominante en la empresa

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Estilo de Liderazgo autocrático	15	33.0%	20	44.0%	11	23.0%
Estilo de Liderazgo democrático	12	25.0%	22	47.0%	13	28.0%
Estilo de Liderazgo Laissez-faire	30	66.0%	13	28.0%	3	6.0%

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 15, se observa que la mayor cantidad de colaboradores de la empresa Urbano Express S.A. respondió que percibe un liderazgo laissez-faire (ausente) con un nivel deficiente; esto significa que dentro de los estilos de liderazgo el que predomina es el liderazgo laissez-faire que obtuvo una puntuación de 66%, puntuación generada por 30 colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A. Esta situación se da porque el líder tiene contacto mínimo con los colaboradores y sólo imparte órdenes y luego no está físicamente con ellos para algún tipo de consulta.

3.11. Objetivo específico 2: Identificar el nivel clima organizacional según la percepción de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Tabla 16

Análisis del clima organizacional en la empresa Urbano Express S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	55	47.0	47.0	47.0
	Regular	39	34.0	34.0	81.0
	Favorable	22	19.0	19.0	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

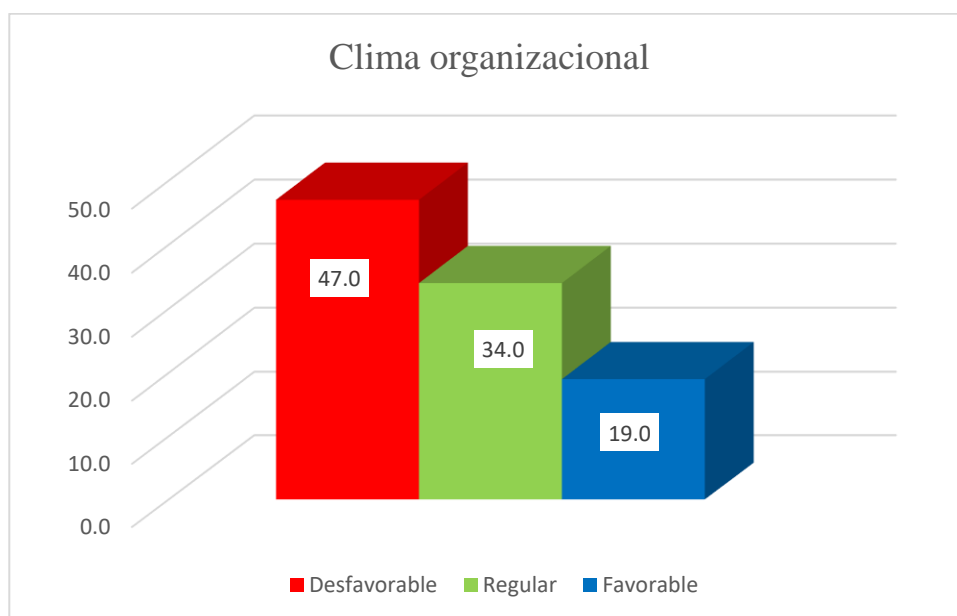


Figura 13: Gráfica de porcentajes de la variable clima organizacional

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, se obtuvo que el 47% manifestó que el clima organizacional es desfavorable por que perciben mucha tensión por la restructuración que está atravesando la empresa y por temor a ser despedidos, un 34% manifestó que el clima es regular y un 19% señaló percibe un clima favorable dentro de la empresa Urbano Express S.A.

3.12. Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el estilo de liderazgo autocrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Tabla 17

Prueba de correlación entre el liderazgo autocrático y el clima organizacional

			Estilo de Liderazgo autocrático	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estilo de Liderazgo autocrático	Coefficiente de correlación	1.000	,746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	46	46
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados demuestran que sí existe una relación entre el estilo de liderazgo autocrático y el clima organizacional de la empresa Urbano Express S.A., Trujillo 2019; que es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación de un 0.746, con un nivel de significación bilateral de 0.000; corroborándose que existe correlación entre estas dos variables. En porcentaje, se traduce en un 74.6% de correlación entre las dos variables que sería considerada como un nivel de correlación positiva media.

3.13. Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el estilo de liderazgo democrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Tabla 18

Prueba de correlación entre el liderazgo democrático y el clima organizacional

			Estilo de Liderazgo democrático	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estilo de Liderazgo democrático	Coefficiente de correlación	1.000	,732**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	46	46
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,732**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados demuestran que sí existe una relación entre el estilo de liderazgo democrático y el clima organizacional de la empresa Urbano Express S.A., Trujillo 2019; que es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación de un 0.732, con un nivel de significación bilateral de 0.000; corroborándose que existe correlación entre estas dos variables. En porcentaje, se traduce en un 73.2% de correlación entre las dos variables que sería considerada como un nivel de correlación positiva media.

3.14. Objetivo específico 5: Evidenciar la relación entre el estilo de liderazgo laissez-faire y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Tabla 19

Prueba de correlación entre el liderazgo laissez-faire y el clima organizacional

			Estilo de Liderazgo laissez-faire	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estilo de Liderazgo laissez-faire	Coefficiente de correlación	1.000	,898**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	46	46
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,898**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados demuestran que sí existe una relación entre el estilo de liderazgo laissez-faire y el clima organizacional de la empresa Urbano Express S.A., Trujillo 2019; que es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación de un 0.898, con un nivel de significación bilateral de 0.000; corroborándose que existe correlación entre estas dos variables. En porcentaje, se traduce en un 89.8% de correlación entre las dos variables que sería considerada como un nivel de correlación positiva considerable.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo luego de realizar la encuesta a los 46 colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A., se obtuvo el estadístico para la prueba de hipótesis con un valor de 0,00, menor que el nivel de significancia señalado para el presente trabajo de investigación ($p < 0,05$), por lo que acepta la hipótesis del investigador. Según esto, se determinó que los 47% de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A. El instrumento para recoger información sobre la variable independiente fue Test de Liderazgo de Kurt Lewin, el cual recoge la percepción del colaborador en cuanto a los tipo de liderazgo que se aplican en la indicada empresa, para lo cual evalúa 3 dimensiones: liderazgo autocrático, liderazgo democrático y liderazgo laissez faire o liberal, indicado en Sánchez (2017); este instrumento también fue utilizado en la investigación “*Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi 2018*” de (Alvarado, & Cafferatta, 2018).

Respecto al objetivo general, para determinar la correlación de las variables estilos de liderazgo y clima organizacional, la presente investigación encontró que existe una relación directa y significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.895. Este resultado tiene relación con la tesis “*Influencia del liderazgo en el clima laboral de la Empresa Textilera Texfina S.A. en el Callao, 2018*” (Chang, Céspedes, & Mariano, 2018) quienes en ese estudio hallaron un coeficiente con un valor del 0.667, evidenciando una correlación significativa en las variables liderazgo y clima.

Por lo tanto, en lo referente a los objetivos específicos, se puede indicar los siguiente:

El objetivo específico N° 1 de la investigación fue identificar el estilo de liderazgo predominante según la percepción de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú

S.A., Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 46 colaboradores, se obtuvo que el estilo de liderazgo que predomina en la empresa Urbano Express Perú S.A. es el liderazgo laissez-faire con un 66%. Esta situación se da porque el líder tiene contacto mínimo con los colaboradores y sólo imparte órdenes y luego no está físicamente con ellos para algún tipo de consulta. Este resultado contrasta con la tesis “El estilo de liderazgo (modelo Bernard Bass) y su influencia en el clima organizacional en la empresa turismo Diez Ases S.A., de Trujillo, durante el año 2019” de Manrique & Olortegui (2019) la cual concluyó que el estilo laissez-faire es el que menos predomina en la empresa y alcanzó sólo un 11.2% de valoración por los encuestados.

El objetivo específico N° 2 de la investigación fue identificar el nivel clima organizacional según la percepción de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 46 colaboradores, se obtuvo que un 47% de colaboradores señalaron que perciben un clima organizacional desfavorable en la empresa Urbano Express Perú S.A. porque aducen que trabajan diariamente con mucha tensión debido a la reestructuración que está atravesando la empresa y porque tienen mucho temor a ser despedidos. Este resultado concuerda con la tesis “Estilos de liderazgo y clima organizacional en los colaboradores de un hospital en el distrito de Nuevo Chimbote” de Dominguez (2016), la cual concluyó que la percepción sobre clima laboral es desfavorable en un 54%.

El objetivo específico N° 3 de la investigación fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo autocrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 46 colaboradores, se obtuvo que existe una relación directa, moderada y significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.746. Este resultado contrasta con la tesis en su tesis de maestría “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa

bancaria del estado con agencias en Lima”, de Ramírez (2017) quien halló un coeficiente con un valor del -0.147, siendo una relación negativa débil, es decir, que el “liderazgo autocrático” no índice en el clima organizacional.

El objetivo específico N° 4 de la investigación fue establecer la relación entre el estilo de liderazgo democrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 46 colaboradores, se obtuvo que existe una relación directa, moderada y significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.732. Este resultado contrasta con la investigación “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima”, de Ramírez (2017) quien halló un coeficiente con un valor del -0.036, siendo una relación negativa muy débil, es decir, que el “liderazgo democrático” no índice en el clima organizacional.

El objetivo específico N° 5 de la investigación fue evidenciar la relación entre el estilo de liderazgo laissez-faire y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 46 colaboradores, se obtuvo que existe una relación directa, moderada y significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.898. Este resultado concuerda con la investigación “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima”, de Ramírez (2017) quien halló un coeficiente con un valor del -0.911, siendo una relación positiva muy fuerte, es decir, que el “liderazgo laissez-faire” índice fuertemente en el clima organizacional.

Las limitaciones para el desarrollo de la presente investigación corresponden a que los trabajos de investigación analizados corresponden a sectores empresariales diferentes al presente estudio, no se encontró bibliografía específica del rubro al cual pertenece la empresa en estudio.

- El objetivo general fue establecer el nivel de relación existente entre los estilos de liderazgo con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019 y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.895 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional, indicando que existe una correlación positiva considerable.
- Para el objetivo específico N° 1 se concluye que, el estilo de liderazgo laissez-faire (ausente) fue valorado como deficiente; esto significa que dentro de los estilos de liderazgo el que predomina es el liderazgo laissez-faire que obtuvo una puntuación de 66%, puntuación generada por 30 colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A.
- Para el objetivo específico N° 2 se concluye que el 47% de encuestados manifestó su disconformidad con el clima organizacional, un 34% manifestó que el clima es regular y un 19% señaló percibe un clima favorable dentro de la empresa Urbano Express S.A.
- Para el objetivo específico N° 3, se concluye que existe relación entre el liderazgo autocrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019 y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.746 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre el estilo de liderazgo autocrático y el clima

organizacional de los colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A.,
indicando que existe una correlación positiva media.

- Para el objetivo específico N° 4, se concluye que existe relación entre el liderazgo democrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019 y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.732 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre el estilo de liderazgo democrático y el clima organizacional, indicando que existe una correlación positiva media.
- Para el objetivo específico N° 5, se concluye que existe relación entre el liderazgo laissez-faire y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019 y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.898 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre el estilo de liderazgo laissez-faire y el clima organizacional, indicando que existe una correlación positiva considerable.

4.3 Recomendaciones

- Para mejorar el liderazgo en la empresa, se recomienda capacitar a las jefaturas en liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva; con ello las jefaturas pueden aplicar las mejores prácticas de gestión de personas, coordinar adecuadamente con sus trabajadores y lograr un mayor compromiso de los colaboradores de cada área. Luego de ello aplicar otra encuesta para conocer cómo ha mejorado el estilo de liderazgo y realizar ajustes al estilo de liderazgo

para que los colaboradores se sientan más contentos y motivados en sus respectivas áreas.

- Realizar reuniones de trabajo para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos, así se fortalece el compromiso, la identidad y la comunicación entre los miembros de la organización.
- A nivel de clima organizacional, se recomienda aplicar estrategias de comunicación efectiva con los trabajadores, reuniones anuales de confraternidad o por el aniversario de la empresa, correo institucional de saludos por cumpleaños con entrega de algún presente simbólico.
- Brindar incentivos por desempeño, premiación al trabajador de mes o trabajador del año; lo que permitirá motivarlos e incentivarlos a mejorar cada día en sus respectivas funciones dentro de la empresa y elevando su eficiencia profesional. Esto aportará en favor del clima organizacional.

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2015). *Diccionario de competencias: las 60 competencias más utilizadas en la gestión por competencias* (2da ed.). Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, D. A. & Cafferatta, B. A. (2018). *Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4679/1/alvarado_cafferatta.pdf
- Arbaiza, L. (2014). *Administración organización; un enfoque contemporáneo* (1ra ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Bodero, B., & Díaz, V. (2017). *Influencia del liderazgo transformacional sobre el clima organizacional en las empresas de alimentos de guayaquil* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1190>
- Burbano, M. B., Alulema, N. G., Villacrés, P. E., & Godoy, W. A. (2020). Liderazgo, management y su impacto en el clima organizacional. *Polo del Conocimiento: Revista científica - profesional*, 5(2), 153-178. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435332>
- Calderon, K. J. del P., & Carraza, C. P. (2017). *Influencia del liderazgo distribuido, en el clima organizacional de la empresa Iconser SAC, Trujillo en el año 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11431>
- Cánepa, P. (2017, junio 15). *Cómo saber si eres un mal jefe* [publicación web]. Recuperado de <https://www.patriciacanepa.com/index.php/es/gestion-y-liderazgo/como-saber-si-eres-un-mal-jefe>

- Chang, M. L., Céspedes, M. M., & Mariano, J. M. (2018). *Influencia del liderazgo en el clima laboral de la Empresa Textilera Texfina S.A. en el Callao, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14402>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9na Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Dominguez, I. A. (2016). *Estilos de liderazgo y clima organizacional en los colaboradores de un hospital en el distrito de Nuevo Chimbote* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/223>
- Gestión (2019, abril 29). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes” [publicación web]. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (6ta ed.). México: Cengage Learning.
- Manrique, C. L., & Olortegui, S. M. (2019). *El estilo de liderazgo (modelo bernard bass) y su influencia en el clima organizacional en la empresa turismo Diez Ases S.A., de Trujillo, durante el año 2019* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23335>
- Maxwell, J. C. (2018). *Desarrollo al líder que está en usted 2.0* (1ra ed.). Nashville: Grupo Nelson.
- Palma, S. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima: El Cid.

Ramírez, Y. V. (2017). *Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de*

una empresa bancaria del estado con agencias en Lima (Tesis de maestría).

Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1505>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13va ed.). México: Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15a ed.). México: Pearson.

Salguero, N. G., & García, C. P. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Redipe*, 6(4), 135-

149. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>

Sánchez, I. D. (2017). *Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones: propuesta de un modelo para su caracterización y análisis* (1ra. ed.). Cali: Universidad del Valle.

Serrano, B. J., & Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)

Sosa, V. K. (2017). *Estilos de Liderazgo y Clima Organizacional en los colaboradores de la Empresa Turística SKC S.A, Miraflores, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7679>

Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones* (6ta ed.). España: Pearson.

ANEXO N° 1: Cuestionario de Liderazgo

Cuestionario

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la aplicación de liderazgo dentro de la empresa Urbano Express Perú S.A, Trujillo, 2019.

Instrucciones: Favor responda con una equis (“X”) en la una de las opciones: De Acuerdo o En Desacuerdo, según considere a cada pregunta planteada.

Datos básicos del encuestado

Cuantos años trabaja en esta empresa	
Sexo	
Edad	

Escala de valoración:

- 1 – Totalmente en Desacuerdo
- 2 – En Desacuerdo
- 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 – De acuerdo
- 5 – Totalmente de Acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1) Un mando que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.					
2) Los empleados obedecen mejor los mandos amistosos que a los que no lo son.					
3) Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe. El mando ha de mantener los mínimos contactos y comunicaciones personales con sus subordinados.					
4) Un mando debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda					
5) Un mando debe hacer reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.					
6) Un mando no debe implicarse en la solución de diferencias de opiniones entre sus subordinados					
7) Castigar la desobediencia a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.					
8) Es conveniente explicar el porqué de los objetivos y de las políticas de la empresa.					
9) Cuando un subordinado no está de acuerdo con la solución que su superior da a un problema, lo mejor es pedir al subordinado que sugiera una mejor alternativa y atenerse a ella.					
10) Cuando hay que establecer objetivos, es preferible que el mando lo haga solo.					
11) Un mando debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.					

12) El mando debe establecer los objetivos, y que sean los subordinados los que se repartan los trabajos y determinen la forma de llevarlos a cabo.					
13) Usted considera que octubre es el mejor mes para hacer ciertas reparaciones. La mayoría de los trabajadores prefiere noviembre. Usted decide que será octubre.					
14) Usted considera que octubre es el mejor mes para hacer las reparaciones en la planta. Un subordinado dice que la mayoría prefiere noviembre. La mejor solución es someter el asunto a votación.					
15) Para comunicaciones diarias de rutina, el mando debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.					
16) En grupo rara vez se encuentran soluciones satisfactorias a los problemas.					
17) Si dos subordinados están en desacuerdo sobre la forma de ejecutar una tarea, lo mejor que puede hacer el mando es llamar a los dos a su despacho y buscar una solución entre los tres.					
18) Los empleados que demuestren ser competentes no deben ser supervisados.					
19) Cuando se discuten asuntos importantes, el supervisor no debe permitir al subordinado que manifieste sus diferencias de opiniones, excepto en privado.					
20) Un mando debe supervisar las tareas de cerca, para tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.					
21) Si dos subordinados están en desacuerdo sobre la forma de ejecutar una tarea, el mando debe pedirles que se reúnan para que resuelvan sus diferencias y que le avisen del resultado.					
22) Un buen mando es aquél que puede despedir fácilmente a un subordinado cuando lo crea necesario.					
23) Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar a subordinado que le ayude a preparar los objetivos.					
24) Un mando no debe preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiene al buen juicio de sus subordinados					
25) Un subordinado debe lealtad en primer lugar a su mando inmediato					
26) Cuando un subordinado critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.					
27) Al supervisor le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias					
28) Cuando se fijan objetivos, un mando no debe confiar mucho en las recomendaciones de sus subordinados					
29) Cuando se tienen que fijar objetivos, el supervisor debe fijarlos de preferencia a través de una discusión amplia con los subordinados inmediatos					
30) Son los subordinados mismos quienes deben procurarse adecuada información para su autocontrol					

31) No conviene promover reuniones de grupo pequeño con el personal. Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes					
32) Para ventilar los problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el mando, a las asambleas					
33) El buen jefe se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal					

ANEXO N° 2: Validaciones del Cuestionario de Clima Organizacional

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juli Octavio Sánchez Quiroz, con Documento Nacional de Identidad N° 40003484, de profesión Administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura 19907, labor que ejerzo actualmente como Docente T.C. en la Institución Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Cuestionario, denominado Cuestionario de Liderazgo (Test de Liderazgo de Kurt Lewin), cuyo propósito es medir los estilos de liderazgo, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A. de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.					
Amplitud del contenido a evaluar.					
Congruencia con los indicadores.					
Coherencia con las dimensiones.					
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total: (máximo 24 puntos)					

Apreciación total: () puntos No aporta: ()

Trujillo, a los 11 días del mes de Octubre del 2019

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luigi CABOS VILLA, con Documento Nacional de Identidad N° 18086193, de profesión Ing. Industrial, grado académico MBA, con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Cuestionario, denominado Cuestionario de Liderazgo (Test de Liderazgo de Kurt Lewin), cuyo propósito es medir los estilos de liderazgo, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.		✓			
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Nivel de aporte parcial:	✓				
Puntaje total: (máximo 24 puntos)				No aporta	

Apreciación total: (14) puntos No aporta: ()

Trujillo, a los 10 días del mes de diciembre del 2019

Apellidos y nombres: Cabos Villa, Luigi DNI: 18086193 Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mónica Vargas Luz Angélica, con Documento Nacional de Identidad N° 18110664, de profesión Ingeniera Industrial, grado académico Maestría en Administración de Negocios, con código de colegiatura CIP No. 52199, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la Institución Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Cuestionario, denominado Cuestionario de Liderazgo (Test de Liderazgo de Kurt Lewin), cuyo propósito es medir los estilos de liderazgo, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.					
Amplitud del contenido a evaluar.					
Congruencia con los indicadores.					
Coherencia con las dimensiones.					
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total: (máximo 24 puntos)					

Apreciación total: () puntos No aporta: ()

Trujillo, a los 12 días del mes de Octubre del 2019.

Apellidos y nombres: Mónica Vargas Luz A.

DNI: 18110664

Firma: 

ANEXO N° 3: Cuestionario de Clima Organizacional

Cuestionario

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre el nivel de clima laboral dentro de la empresa Urbano Express Perú S.A, Trujillo, 2019.

Instrucciones: Favor responda con una equis (“X”) en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

Datos básicos del encuestado

Cuantos años trabaja en esta empresa	
Sexo	
Edad	

Clima organizacional					
Ítems	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1) ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					
2) ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?					
3) ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
4) ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
5) ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
6) ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
7) ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
8) En la organización, ¿se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
9) En mi oficina, ¿la información fluye adecuadamente?					
10) ¿Los objetivos del trabajo son retadores?					
11) ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
12) ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?					
13) ¿La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea?					
14) ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					

15) ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
16) ¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
17) ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
18) ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
19) ¿Existen suficientes canales de comunicación?					
20) El grupo con el que trabajo, ¿funciona como un equipo bien integrado?					
21) ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
22) En la oficina, ¿se hacen mejor las cosas cada día?					
23) ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					
24) ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
25) ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?					
26) ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?					
27) ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?					
28) ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
29) ¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos?					
30) ¿Existe buena administración de los recursos?					
31) ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
32) ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
33) ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
34) ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
35) ¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?					
36) ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
37) ¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?					
38) ¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
39) ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
40) ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
41) ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?					
42) ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?					

43) ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
44) ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
45) ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?					
46) ¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
47) ¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
48) ¿Existe un trato justo en la empresa?					
49) ¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?					
50) ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?					

ANEXO N° 4: Validación del Cuestionario de Clima Organizacional



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marcela Vergara Luz Angelita, con Documento Nacional de Identidad N° 18110664, de profesión Ingeniera Industrial, grado académico Magister en Administración de Negocios, con código de colegiatura CI P No. 52199, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la Institución Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Cuestionario, denominado Cuestionario de Clima Organizacional (Escala Clima de Laboral CL-SPC), cuyo propósito es medir el nivel de clima organizacional, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	/				
Amplitud del contenido a evaluar.	/				
Congruencia con los indicadores.	/				
Coherencia con las dimensiones.	/				
Nivel de aporte parcial:	/				
Puntaje total: (máximo 24 puntos)	15			No aporta	

Apreciación total: (MA) puntos 15 No aporta: ()

Trujillo, a los 12 días del mes de agosto del 2019

Apellidos y nombres: Marcela Vergara Luz A. DNI: 18110664 Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julia Olivia Sánchez Quiroz, con Documento Nacional de Identidad N° 40003194, de profesión Administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura 19907, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Cuestionario, denominado Cuestionario de Clima Organizacional (Escala Clima de Laboral CL-SFC), cuyo propósito es medir el nivel de clima organizacional, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.					
Amplitud del contenido a evaluar.					
Congruencia con los indicadores.					
Coherencia con las dimensiones.					
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total: (máximo 24 puntos)					

Apreciación total: () puntos No aporta: ()

Trujillo, a los 11 días del mes de Octubre del 2019

Apellidos y nombres: Sánchez Quiroz Julia Olivia DNI: 40003194 Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Luigi CABOS VILLA, con Documento Nacional de Identidad N° 18086193, de profesión Ing. Industrial, grado académico M.P.A., con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la institución Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Cuestionario, denominado Cuestionario de Clima Organizacional (Escala Clima de Laboral CL-SPC), cuyo propósito es medir el nivel de clima organizacional, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Nivel de aporte parcial:	✓			No aporta	
Puntaje total: (máximo 24 puntos)					

Apreciación total: (15) puntos No aporta: ()

Trujillo, a los 10 días del mes de diciembre del 2019

Apellidos y nombres: Cabos Villa, Luigi DNE: 18086193 Firma: 

ANEXO 5: Matriz de Consistencia

Tabla 19

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología/Diseño
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los estilos de liderazgo con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019?	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer el nivel de relación existente entre los estilos de liderazgo con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el estilo de liderazgo predominante según la percepción de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.</p> <p>Identificar el nivel del clima organizacional según la percepción de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre los estilos de liderazgo con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.</p>	<p>Variable a relacionar</p> <p>Liderazgo</p> <p>Definición conceptual</p> <p>Para Maxwell (2018), el liderazgo es capacidad de influenciar en otras personas y que además es capaz de conseguir seguidores.</p> <p>Arbaiza (2014), señala que el liderazgo de la organización debe ser utilizado por los directivos de la organización para colaborar en la innovación, emprendedurismo, trabajo en equipo y mejora en toma de riesgos.</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental. Transeccional,</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>Población</p> <p>Conformada por supervisores, todo personal de la empresa = 46</p> <p>Muestra:</p> <p>No probabilística. Conformada por 46 colaboradores.</p>

Establecer la relación entre el estilo de liderazgo autocrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Establecer la relación entre el estilo de liderazgo democrático y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Establecer la relación entre el estilo de liderazgo laissez-faire y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A., Trujillo 2019.

Clima organizacional

Definición conceptual:

Arbaiza (2014) indica que el clima organizacional es una parte de la cultura de una empresa que en los últimos años se ha venido estudiando, analizando y midiendo con mayor detalle y profundidad. El clima son las percepciones que los colaboradores tienen sobre la compañía en lo que respecta a la forma de trabajo y los lineamientos de la empresa. El clima influye fuertemente en la percepción de los trabajadores sobre sus funciones, actividades, tareas, eficiencia y satisfacción laboral.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario

Para ambas variables se utilizará una medición a través de la Escala de Likert. Las respuestas tendrán una escala del 1 al 5.

Fuente: Elaboración propia