



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions

S.A.C., Ate 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

DHIANA MELINDA AGUILAR CORDOVA

ASESOR:

MG. EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 172 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 620 - 2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación	()
Aprobar por unanimidad	(X)
Aprobar por mayoría	()
Desaprobar	()

La tesis presentada por el (la) estudiante **AGUILAR CORDOVA DHIANA MELINDA**, denominado:

“LIDERAZGO Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS S.A.C., ATE 2018”

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **AGUILAR CORDOVA DHIANA MELINDA**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	Catorce	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Dr. JAVIER NAVARRO TAPIA

[Handwritten signature]
Firma

Secretario: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

[Handwritten signature]
Firma

Vocal: Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN

[Handwritten signature]
Firma



Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate

CC.: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo



[Handwritten signature]

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Sobre todo, a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida protegerme en todo mi camino.

A mi madre que es el pilar fundamental en mi vida, por la cual trato de superarme día a día.

A mi hermana por estar a mi lado y unidas lograremos nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por el esfuerzo que hace por mí.

A mi asesor de tesis Mg. Edgar Cervantes Ramón por sus conocimientos, información en todo mi proceso de aprendizaje para la elaboración de tesis.

A mis profesores, por sus sabias enseñanzas a lo largo de mi formación profesional.

A las personas que siempre estuvieron a mi lado en las buenas y las malas apoyándome.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dhiana Melinda Aguilar Cordova estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 76917600, con la tesis titulada “Liderazgo y Clima Laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir. No ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales. No han sido falseados, ni manipulados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenta en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derive, sometiéndome a la normatividad de la Universidad César Vallejo.

Ate, 12 Diciembre del 2018



Dhiana Melinda Aguilar Cordova

DNI 76917600

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, se presenta la Tesis titulada: **“Liderazgo y Clima Laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018”**, que tiene como la finalidad de lograr establecer la relación entre ambas variables como el liderazgo y el clima laboral. Por lo que también se realiza rigiéndose en cumplir el reglamento de grados y títulos ya estipulados por la Universidad, para de esa manera lograr obtener el título como licenciada en Administración.

Todos los resultados obtenidos a través del proceso de investigación, fue obtenido aparte de mucho esfuerzo para su ejecución, se demuestra evidencia donde se ha confirmado que la variable liderazgo y el clima laboral son de un nivel de correlación positiva moderada.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. Internacionales	14
1.2.2. Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Liderazgo	18
1.3.1.1. Definiciones de liderazgo	18
1.3.1.2 Características de un líder	19
1.3.1.3. Modelos de Liderazgo	20
1.3.1.3.1. Modelo de Contingencia	20
1.3.1.3.2. Modelo de los Rasgos	21
1.3.1.3.3. Modelo de Liderazgo	21
1.3.1.3.4. Modelo del Comportamiento	21
1.3.2. Clima Laboral	21
1.3.2.1. Definiciones de Clima Laboral	22
1.3.2.2. Importancia del Clima Laboral	23
1.3.2.3. Modelo de Litwin y Stringer	23
1.4. Formulación del problema	24

1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODOS	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variable, Operacionalización	28
2.2.1 Variable de investigación	28
2.2.2. Operacionalización de las variables	29
2.3. Población y muestra	31
2.3.1. Población	31
2.3.2. Muestra	31
2.3.3. Unidad de Análisis	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	31
2.4.1. Técnicas	32
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	31
2.4.3. Validez	32
2.4.4. Confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos	35
3.2. Prueba de Hipótesis	38
3.3. Prueba de Hipótesis General	38
3.4. Prueba de Hipótesis específicos	39
3.4.1. Prueba de hipótesis específico 1	39
3.4.2 Prueba de hipótesis específico 2	40
3.4.3 Prueba de hipótesis específico 3	41

IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII.REFERENCIAS	47
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. <i>Definición de las variables de estudio</i>	28
Tabla N°2. Operacionalización de la variable: <i>Liderazgo</i>	29
Tabla N°3. Operacionalización de la variable: <i>Clima Laboral</i>	30
Tabla N°4. <i>Validación por juicio de expertos</i>	32
Tabla N°5. <i>Validación por juicio de expertos</i>	33
Tabla N°6. <i>Nombre de expertos en ambas variables</i>	33
Tabla N°7. Confiabilidad del instrumento: <i>Liderazgo</i>	34
Tabla N° 8. Confiabilidad del instrumento: <i>Clima Laboral</i>	34
Tabla N°9. <i>Medidas descriptivas de las variables</i>	35
Tabla N°10. <i>Variable 1 liderazgo</i>	35
Tabla N°11. <i>Variable 2 Clima Laboral</i>	36
Tabla N°12. <i>Dimensión 1 Posición de poder</i>	36
Tabla N° 13. <i>Dimensión 2 Estructura de tareas</i>	37
Tabla N°14. <i>Dimensión 3 Relación Líder-miembros</i>	37
TablaN°15. <i>Prueba de normalidad</i>	38
Tabla N°16. <i>Prueba de hipótesis correlacional entre Liderazgo y Clima Laboral</i>	39
Tabla N°17. <i>Prueba correlacional entre posición de poder y clima laboral</i>	40
Tabla N°18. <i>Prueba correlacional entre estructura de las tareas y clima laboral</i>	41
Tabla N°19. <i>Prueba correlacional entre relación líder-miembros y clima laboral</i>	42

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulada “Liderazgo y Clima Laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018”, el objetivo fue establecer la relación que hay entre el liderazgo y clima laboral. Es de enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal correlacional en el cual la población fue constituida por 30 colaboradores. Para la obtener los datos, se realizó una encuesta, el cuestionario estaba conformado por 38 ítems y para después ser medido ya utilizando escala de Likert. Los datos que se reunieron se procesaron por los programas Microsoft Excel SPSS, todo ello se realizó para lograr la prueba de hipótesis, para sucesivamente lograr conseguir las figuras estadísticas y tablas para lograr ser interpretadas, con relación a la confiabilidad de instrumento de medición de las variables Liderazgo y el clima laboral se efectuó mediante el alfa de Cron Bach donde su valor es de 0,874 de la variable el liderazgo y 0,826 para el clima laboral e indicó que la prueba realizada es fiable, entonces el grado de fiabilidad es bueno para el instrumento e ítems. Por último, los resultados obtenidos por medio de correlación de Spearman 0,624 el cual mostro que hay una correlación positiva moderada, entonces el investigador concluye que si hay relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018”.

Palabras claves: Liderazgo, Clima Laboral, Fiabilidad.

ABSTRACT

The present research effort entitled “Leadership and Work environment the company Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018”, aimed to determine the relationship between leadership and the work environment. The research methodology was quantitative and the design was non-experimental, with a correlational cross-section in which the population consisted of 30 employees. For the data collection, the instruments used correspond to the survey and the questionnaire in which they were made up of 38 items and were measured using the Likert scale where (1 = totally disagree to 5 = totally agree). The data that was collected was processed by the following Microsoft Excel SPSS programs, all this was done to achieve the hypothesis test, to successively obtain the tables and statistical figures to be interpreted, in relation to the reliability of the instruments of Measurement of the Leadership and work environment variables were carried out using the Cron Bach alpha which had a value of 0.874 for the leadership variable and 0.826 for the work environment variable and which determines the confidence test, which means that the Degree of guarantee was good for the instrument and items. Finally, the results through the Spearman correlation 0.624 which indicates that there is a moderate positive correlation, so the researcher concluded if there is a relationship between leadership and the work environment in the Global Sales Solutions SAC company, Ate 2018 ”.

Keywords: Leadership, work environment, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las empresas call center no hay un óptimo liderazgo por parte de los supervisores hacia los asesores, esto se debe a que cada uno de ellos solo se enfoca en la producción, puesto que, si se logra el objetivo y no existe ausentismo de los asesores, ellos tienen un bono adicional, por esta razón dejan de lado el trato y no fomentan a que exista un clima organizacional óptimo. Muchas veces se les asigna el puesto de supervisores por el conocimiento que tienen de los procesos, pero no se enfocan en evaluar el liderazgo de cada uno de ellos, es por eso que en muchas empresas no hay un buen clima organizacional a consecuencia de que muchos de ellos desconocen de todo este tema y lo importante que es en el trabajo por otro lado, también toman el puesto personas muy jóvenes inexpertos que solo son evaluados de forma general y no se enfocan mucho en su liderazgo. Según Call Center News líder en el rubro a nivel Latinoamérica, en la actualidad los países latinoamericanos que lideran en el rubro son Perú, Chile y Colombia, en Perú el rubro representa el 20% de la población.

Un estudio realizado por conexión esan¹ (2017) donde investiga la transformación de la atención telefónica en los call center ahora contact center donde explican sus orígenes que se da por la necesidad de atender rápido a sus clientes y que las innovaciones tecnológicas están haciendo que el servicio evolucione por lo que hoy en día se conoce como contact center. Dicha expansión de los call center se debe a dos factores importantes como la alta competencia y la creciente demanda de clientes que tienen menos tiempo de relajo y valoran más sus tiempos libres. Actualmente las empresas de distintos rubros desarrollan servicios de atención mediante teléfono. En Perú el 75% las empresas han desarrollado este tipo de servicios y de esta manera provechan el acento neutral de los peruanos que realizan la atención telefónica.

Según un estudio realizado por Conexión Esan que investigó la evolución de

¹ Conexión Esan: Es un lugar donde se intercambia mucha información empresarial y sobre todo de gestión, la universidad ESAN dispone a la comunidad, aportando conocimiento, mediante artículos elaborados por sus profesores.

la atención telefónica del call center al ahora contac center donde explican sus orígenes que se da por la necesidad de atender rápido a sus clientes y que las innovaciones tecnológicas están haciendo que el servicio evolucione por lo que hoy en día se conoce como contact center. Dicha expansión de los call center se debe a dos factores importantes como la alta competencia y la creciente demanda de clientes que tienen menos tiempo de relajo y valoran más sus tiempos libres. Actualmente las empresas de distintos rubros desarrollan servicios de atención mediante teléfono. En Perú el 75% las empresas han desarrollado este tipo de servicios y de esta manera provechan el acento neutral de los peruanos que realizan la atención telefónica.

La empresa de estudio denominada Global Sales Solutions es un call center del rubro de telecomunicaciones, tiene como actividad principal brindar servicio de gestión, ventas y atención a los clientes de distintas empresas. Gestionado por socios profesionales desde 1986 en España. Tiene dos sedes en Perú una de ellas se encuentra ubicada en Pasaje Apurímac 224, Edificio Encarnación, Cercado de Lima y la otra sede está en la Avenida La Molina MZ A, Urbanización Vulcano, Lima.

El problema observado en Global Sales Solutions es que muchos de los supervisores no ejercen un adecuado liderazgo. Esto se demuestra en que no tienen posición de poder suficiente para que el equipo de trabajo lo acepte y estén dispuestos a seguirlo, por consiguiente, no tienen bien estructurado las tareas a realizar de cada área, dado que no se brindan instrucciones claras lo cual no permite que las tareas se realicen con éxito. Además, la relación que tiene el supervisor con sus colaboradores no es el adecuado ya que muestran poca confianza hacia él. Toda esta problemática conlleva a afectar el clima organizacional de cada empresa, porque no se fomenta el compañerismo. La remuneración y beneficios que brinda la empresa a sus colaboradores no mejora la percepción que tienen hacia su ambiente de trabajo. Así mismo, la estructura, políticas y valores de la empresa no permiten que se obtenga un buen clima laboral.

Actualmente, es necesario que la empresa en estudio mejore en la selección de supervisores asignados para cada área, de esa manera se obtendrá un clima

laboral adecuado para los colaboradores, lo que conlleva a realizar una rigurosa selección y capacitación constante a cada supervisor.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Para Chávez (2013) en su tesis *“La influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana”*, por la universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, tuvo como objetivo principal evaluar la manera que interviene el Liderazgo sobre el Clima Organizacional. Tuvo una muestra de 191 organizaciones. Las conclusiones que señaló acorde a los resultados en la verificación de hipótesis; concluye que el modo de dirección y tiene participación de 70% en la variable clima organizacional en la empresa y esta apreciación de las personas por las empresas en la que trabajan, influye en su manera de actuar por lo tanto el liderazgo interviene directamente a cumplir los objetivos de cada trabajador como también de la empresa.

Se detectó la estrecha conexión entre ambas variables y se creía que los resultados que se obtendrían serían diferentes debido a que la mayoría de empresas se enfocan en la productividad sin considerar el comportamiento humano.

Asimismo, Contreras y Jiménez (2016), en la tesis *“Liderazgo y Clima Organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención”*, por la Universidad Del Rosario, Bogotá, investigó el estilo de liderazgo en todos los directivos como también las cualidades que presenta el clima organizacional en un colegio, teniendo en consideración de los diferentes factores educativos mediante ello, elaborar direcciones de intervención y apostar por el bien educativo. Tuvo una muestra de 159 individuos compuestos por los funcionarios, directivos, profesores, incluyeron también el total de alumnos. La conclusión que señalaron fue que la apreciación del clima laboral de los colaboradores del colegio mostró menor consistencia en las políticas del trabajo como también en la manera de establecerlas, lo cual generaba un constante descontento en los colaboradores.

Por los resultados adquiridos se puede notar que el liderazgo y clima laboral

en un colegio es satisfactorio en visto que no se observa presión por parte de los directivos a los colaboradores.

Igualmente, Díaz y Moran (2011), en su tesis “*Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa American Call Center en la ciudad de Quito*”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Tenía objetivo general crear y planear un plan para el personal de la empresa, por medio de actividades basadas en el clima y cultura. Su muestra fue de 48. Concluyen que el clima es una parte esencial dentro de las empresas, se puede comparar con una construcción de varios pisos el que si son construidas con materiales de pésima calidad se puede derrumbar en cualquier instante.

Si queremos que exista un buen clima laboral es muy importante considerar el factor humano como un factor indispensable, es como la columna solida de una empresa para el logro de las metas organizacionales.

Del mismo modo, León (2014), en la tesis “*Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca*” por la Universidad Nacional de Colombia, su objetivo fue establecer aportes del liderazgo, trabajo en equipo y comunicación del clima organizacional en las empresas financieras. Tuvo como muestra 226 trabajadores. La conclusión que señalo fue que los jefes y directivos de la empresa eran apreciados actualmente líderes preparados, confiados y flexibles, ayuda a tener confianza y apoya a su equipo de trabajo, fomentando personas competitivas y mucho más comprometida, con excelentes desempeños para de esa manera lograr que la empresa crezca.

Gracias al estudio realizado por León nos permite conocer que los superiores de la empresa Bancolombia de Arauca son líderes a seguir y aceptados por sus equipos de trabajo.

Por otro lado, Williams (2013), es su tesis “*Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*”. Fue presentada en la Universidad de Nuevo León, Monterrey, el objetivo general fue investigar la relación del factor humano y cómo interviene al clima laboral. Tipo de metodología que aplico es

transversal descriptivo, una muestra de 20 participantes. En conclusión, en cuanto a las áreas evaluadas, los colaboradores reflejan insatisfacción en el ambiente de trabajo que se da dentro, se consiguió resultados que mostraron por bajo de la medida esperada con 45% y la motivación es afectada, un colaborador desinteresado y con poca afinidad por su centro laboral y con indecisión laboral. Se presenta una deficiente comunicación con las distintas áreas. El liderazgo que presenta está afectado y con menos fundamento por parte de los colaboradores.

La investigación permite adquirir conocimientos acerca del clima laboral en las entidades públicas donde mostro que hay un grado regular en el clima laboral.

1.2.2. Nacionales

Al respecto Ríos (2016), en su tesis *“El liderazgo y el Clima Organizacional en Mibanco Moyobamba, Periodo 2016”*, Universidad Cesar Vallejo, para lograr obtener el grado de Licenciado. La investigación que hizo fue descriptiva correlacional y para eso se utilizó el cuestionario y lo dividió en dos partes, la primera con contiene 28 Ítems que corresponde al liderazgo y la segunda contiene 42 ítems que corresponden al clima organizacional y fue realizado a una muestra de 25 colaboradores. Se utilizó Rho de Spearman, si hay relación entre ambas variables, lo cual queda verificada con Rho de Spearman que mostró resultado de con coeficiente correlación de 0.754 se obtuvo en grado de significancia Bilateral que fue de 0.001 que es menos a $p = 0.05$ todo esto conlleva a concluir a que es una correlación buena. (Ríos, 2016).

Por medio de esta investigación ayuda al autor con su técnica e instrumento que utiliza y utiliza la encuesta que es aplicada mediante un cuestionario.

Para, Huaroto (2017), en su tesis titulada *“Liderazgo del Coordinador y su influencia en el Clima Organizacional de los colaboradores en supermercados TOTTUS S.A. distrito de Independencia, año 2017”*. Universidad Cesar Vallejo, para poder obtener el grado de Licenciado, su objetivo principal fue comprobar si el liderazgo del Coordinador impacta en el clima de las personas que trabajan en el supermercado. La metodología que emplearon para su investigación era descriptiva correlacional y utilizó el cuestionario, uno contenía 12 ítems para la primera variable Liderazgo y otro contiene 12 preguntas para la segunda

variable, fue empleado a 132 colaboradores y utilizo el Rho de Spearman, verifico que efectivamente existe una relación positiva moderada entre las variables, el resultado coeficiente correlación de Rho de Spearman; es 0.643 y con una significancia bilateral de 0.001; ($p \leq 0.05$). Por lo tanto, se logró aceptar la hipótesis alterna, lo cual significa que entre las variables estudiadas hay relación. (Huaroto, 2017).

La investigación permitió conocer el enlace que hay entre la variable liderazgo y clima laboral, el cual tuvo una muestra de 132 trabajadores y debido al instrumento aplicado y a su elevado grado de fiabilidad elaborada a través del alfa de Cronbach.

Por su parte, Samaritano (2017), en su tesis titulado *“El liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2017”*. A la Universidad Cesar Vallejo. Se planteó estudiar la relación entre el liderazgo y clima organizacional al personal del Hospital. De investigación descriptiva correlacional. El instrumento que empleó fue el cuestionario y fue empleado a 83 colaboradores y la prueba que se usó fue el Rho de Spearman lo cual permitió concluir que si hay relación entre las variables.

Se debería fortalecer principalmente el clima laboral en los equipos de trabajos más jóvenes y de menor jerarquía, mediante ello se logrará obtener un buen clima laboral.

Para Contreras (2017), en su tesis *“Liderazgo directo y el clima organizacional en docentes de instituciones educativas del distrito de San Martín de Porres”*, fue presentado en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de licenciado, se utilizó la metodología descriptivo correlacional y el cuestionario, fue respondido por 200 docentes. Empleó el Rho de Spearman. Por lo tanto, llegó a la conclusión, si hay relación significativa entre la variable liderazgo y clima organizacional en los docentes.

Nos permitió conocer un poco más sobre la recopilación de datos que se realizó mediante la encuesta que es de elaboración propia de las variables y dimensiones.

Del mismo modo Solano (2017), tesis titulada “*Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017*”, fue presentado en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de licenciado, el objetivo principal fue demostrar la relación que existe entre el liderazgo organizacional. Se aplicó la metodología fue, descriptivo correlacional donde se usó el cuestionario conformado de 60 preguntas que se realizó a 83 colaboradores. Realizó la prueba con el Rho de Spearman., por lo cual pudieron concluir que, si existe una relación positiva fuerte en las dos variables, obtuvieron un Rho de Spearman de 0.888 y como nivel significancia bilateral con 0.001.

Muestra que si guarda relación ambas variables; el liderazgo transformacional y el clima organizacional, nos muestra gran importancia que hay en el liderazgo para las empresas hoy en día.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Liderazgo

1.3.1.1. Definiciones de liderazgo

Jones y George (2014, p. 54), afirman que “es un proceso donde una persona fomenta influencia sobre los demás, tiene que saber motivar, inspirar y dirige sus actividades para ayudar a lograr los objetivos de la empresa y del grupo”.

Ascencio y Vázquez (2016), mencionan: El liderazgo al contrario que un jefe que es impuesto por la empresa, el resalta dentro de un grupo de personas, debe lograr que los demás actúen más allá de las ordenes, para ser un líder se debe poseer ciertos rasgos de personalidad como la habilidad de para inspirar, la capacidad de poder y que sea de forma eficiente, responsable y entender que los motivos las personas varían con el tiempo y situaciones, capacidad de fomentar un ambiente laboral agradable.

Stephen y Timothy (2013), explican que el liderazgo, es poder tener el ingenio para poder llegar a las personas y saber dirigirlos al logro de todos los objetivos, la influencia se puede dar de manera formal es decir como lo proporciona mediante una jerarquía administrativa en una empresa, pero se da

que los líderes no todos son gerentes, ni todos los gerentes pueden llegar a ser grandes líderes, el liderazgo no es otorgado los líderes surgen desde el interior de los grupos de trabajo. Las empresas requieren líderes y una administración consistente para que de esa manera logre una eficacia óptima.

1.3.1.2 Características de un líder

Inteligencias emocionales: Es la manera correcta para controlar las emociones y sentimientos de los demás y la manera de emplear esta información para poder orientar los pensamientos y sus acciones.

Visiones futuras: Tener claro su futuro y busca que sus metas estén acordes con su equipo también sabe tomar decisiones muy inteligentes enfocándose en el resultado final esperado.

Responsable: Al momento de decidir lo hace con cuidado y atención, sabe que tiene el mando y utiliza ese poder para el beneficio de la empresa y su equipo al mando.

Inspirar respeto y confianza: Tiene que tener un buen manejo de las relaciones personales como sabe escuchar a cada integrante de su equipo, tiene que cumplir lo que promete, fomenta respeto y brinda confianza verdadera antes los demás.

Valores: Sus valores son claros que encaminan el comportamiento de su equipo que respalda el objetivo de la empresa y busca que los valores planteados por la empresa estén de acuerdo con los valores de las diferentes personas que forman su equipo para así acoplarse a ellos.

Un líder posee cualidades personales: Tienen que ser positivas como también perseverantes, honestos, leales, deben tener autocontrol, tiene que saber actuar con firmeza como también controlar sus impulsos, acciones respetando a los demás.

Capacidad para comunicarse: Sabe expresar con claridad sus pensamientos e instrucciones y escucha para promover participación de los demás.

Motivador: Motiva a su equipo para alcanzar metas personales y de la empresa, comparte su conocimiento enseñando, delega funciones y crea oportunidades para todos, aconseja y sabe cómo guiar. Apoya, observa para mejorar y recompensa.

1.3.1.3. Modelos de Liderazgo

1.3.1.3.1 Modelo de contingencia

El liderazgo es un tema que ha sido y sigue siendo bastante estudiado hasta la actualidad a pesar de los años, a continuación, conoceremos las definiciones por diversos autores.

Modelo de la contingencia, fue desarrollada por Fred Fiedler (1967) (citado en Ascencio y Vázquez (2016)), donde plantea que un grupo eficaz de trabajo depende de la relación del líder con sus subordinados, describe cómo se puede obtener mayor efectividad de una empresa mediante un líder, la base de la teoría de Fiedler es el grado en el cual se conduce un estilo de un líder, si es orientada a tareas o por las relaciones personales este modelo ayuda a identificar una orientación del líder para adaptarse mejor a la situación. Fiedler describe tres dimensiones que influyen en la eficacia del líder el cual ayuda a determinar un estilo de liderazgo efectivo:

Posición de poder: Permite a un líder hacer que sus equipos cumplan sus instrucciones, tiene que tener una posición clara y firme de poder lo cual permitirá lograr un acompañamiento bueno y con más facilidad que si no tuviera dicho poder. Es la posición que ocupa una persona en la empresa donde demuestra poder para despedir, contratar, ascender, aumentar los salarios y disciplinar.

Estructura de las tareas: Es el nivel con el cual se lidera con transparencia las tareas y asigna a los colaboradores responsables y si las tareas son claras el desempeño puede ser controlado y los colaboradores pueden ser más responsables, se mide según el grado en que están determinados los procedimientos para las tareas de cada puesto.

Relaciones líder-miembros: Es la dimensión más importante ya que

demuestra cuán satisfechos están los miembros con su líder actual, deben tener confianza al líder y estar deben seguirlo voluntariamente para cumplir las metas planteadas por la empresa, se ve el grado de confianza que tienen los colaboradores y respeto por su líder.

1.3.1.3.2. Modelo de los rasgos

Por otro lado, Gordon (1936), (citado en Ascencio y Vázquez (2016)), plantea el modelo de los rasgos donde indica que cada individuo es único y por lo tanto lo es su personalidad y esta debe ser analizada, ya que esta evoluciona de forma en lugar de permanecer estancada durante toda la vida, donde sus dimensiones son: Rasgos Cardenales, este rasgo domina e influye en el comportamiento de alguien. Los rasgos centrales son elementos necesarios que influyen en la mayor parte de nuestro comportamiento, como por ejemplo la honestidad. Los rasgos secundarios son solo vistos en determinadas ocasiones.

1.3.1.3.3. Modelo de Liderazgo

Murcia (2017), considera 4 dimensiones del liderazgo que son: Influencia idealizada: Aquí se evalúa como los líderes son y las consecuencias que tienen en el cumplimiento de todos los objetivos como también el logro de objetivos planteados de cada colaborador, también se puede ver el nivel de confianza hacia el líder lo cual permite que estén dispuestos a seguir las metas y riesgos que son retos importantes dentro de la empresa. Motivación inspiracional: Utilizan mayoría de los líderes para generar compromiso por parte de sus trabajadores, si se logra ello de manera efectiva hace que nuevas metas se planteen y sean más ambiciosas de lo esperado. Estimulación emocional: Los líderes deben innovar y desarrollar nuevas soluciones para los conflictos. Consideración individualizada: Es la manera de responder y actuar ante ciertas necesidades que se presentan por parte de los colaboradores, y se debe brindar apoyo para que ellos sientan que no son uno más del montón sino se sientan que son esenciales para la empresa.

1.3.1.3.4. Modelo del Comportamiento

Likert (1965), (citado por Stephen y Timothy (2013)), planea su modelo y considera que existen dos dimensiones y de esa manera precisar el actuar de un

líder. La primera dimensión es el liderazgo enfocado en las personas, lo cual quiere decir que el líder se orienta en sus colaboradores, alcanzando de esa manera alta productividad de su equipo de trabajo orientado también mayor satisfacción en los puestos laborales. La segunda dimensión es el liderazgo orientado a las tareas, estos tipos de líderes están enfocados en el aumento de la productividad en el equipo y no se enfoca en la satisfacción de los colaboradores.

En esta investigación se eligió el modelo de Contingencia de Fiedler (1967), (citado en Ascencio y Vázquez (2016)), porque se adecua a lo que se deseó investigar dentro de la empresa para conocer en qué medida se enfoca el liderazgo de los supervisores actualmente y cuáles son las deficiencias para de esa manera poder reforzar el liderazgo de cada uno de ellos para de esa manera mejorar el clima laboral que presenta la empresa.

1.3.2. Clima Laboral

1.3.2.1. Definiciones de Clima Laboral

Para León y Díaz (2013), sostiene que “clima laboral se encuentra en los factores de un sistema organizacional como también las preferencias de motivación por parte de los colaboradores, se representan en compartimientos que tienen resultados positivos o negativos, sobre la empresa” (p.53).

Para Pintado (2014), indica que “el clima revela la personalidad intrínseca de la organización con una adecuada cultura con valores, actitudes, condicionamiento y creencias de sus trabajadores”

Rodríguez (1999) considera que “El clima laboral, es la apreciación de los que conforman una organización respecto al trabajo que realizan y también por el ambiente físico donde se dan las relaciones interpersonales”. Rodríguez (1999) citado por Castro (2014, p.115).

El clima laboral está enfocado en entender variables internas que afectan el comportamiento de los trabajadores, las variables son percepciones que tienen los trabajadores como:

Variable del ambiente físico: Son las condiciones de ruido y contaminación como también calor dentro de las instalaciones también viene a ser las máquinas de trabajo, materiales, entre otros.

Variables estructurales: Es la estructura de la empresa, se encuentra un estilo de dirección para un grupo de políticas, normas, reglas, lo formal y estilo de mando.

Variables del ambiente social: Se trata de Sensación de compañerismo, las comunicaciones entre las áreas de la empresa.

Chiavenato (2009) hace referencia al entorno interno que se da entre los colaboradores de la empresa el cual está alineado con el nivel de motivación de los colaboradores y si es alta del clima laboral crece y la relación es satisfactoria, el cual da interés, animo, colaboración, etc. Pero si la motivación baja por motivos de frustración, el clima laboral baja y tiene como consecuencia desinterés, apatía, insatisfacción, etc.

1.3.2.2. Importancia del Clima Laboral

Para Brunet (2014), el clima laboral “es donde se refleja las creencias, valores, también proceder de todos los trabajadores de la empresa y todo esto transforman en elementos que conforman el clima laboral”.

1.3.2.3. Modelo de Litwin y Stringer

Modelo de Litwin y Stringer (1968) (Citado por Brunet (2014)), argumentan y explican importantes partes de las conductas de las personas en las organizaciones. Ellos usan una medición tipo conceptual del clima mediante un cuestionario que se aplica a las personas de la empresa lo cual explican que hay nueve dimensiones que determinan la relación del clima que existe en una organización. Le dan importancia al clima organizacional e indican se basa en seis dimensiones. Estructura: Es la percepción de tareas, reglas que tienen las organizaciones. Responsabilidad Individual. Autonomía de cada uno de los miembros. Remuneración: Percepción sobre la adecuada recompensa recibida.

Riesgo y la toma de decisiones: El grado de reto, riesgo y la manera como se da ante una situación en el trabajo. Apoyo: Se trata del apoyo y amistad que se tienen los trabajadores. Tolerancia al conflicto: Forma que un trabajador puede asimilar sin riesgo diferentes opiniones que se presenta.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa

Global Sales Solutions S.A.C.?

Problemas Específicos

Problema Específico: 1

¿Cuál es la relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?

Problema Específico: 2

¿Cuál es la relación entre la estructura de tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?

Problema Específico: 3

¿Cuál es la relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Busca a través de los conceptos, teorías primordiales de liderazgo y el clima laboral aportar al conocimiento, desarrollo y poder establecer la relación entre ambas variables mediante el análisis correspondiente. Esto conlleva a comprobar diferentes conceptos en una realidad específica de la empresa.

Justificación Práctica

Este trabajo sirvió para resolver e identificar los errores al liderar por parte de los supervisores en la empresa Global Sales Solutions hacia su equipo de trabajo, el cual es muy importante porque permitió conocer la realidad que presenta el clima laboral, una de las principales razones por el cual se realizó esta investigación es para identificar y analizar la importancia de un buen líder y cómo influye en el clima laboral.

Justificación Social

En el lado social el trabajo de investigación tiene una finalidad de contribuir para los estudiantes universitarios y personas interesada en temas relacionados al estudio del liderazgo y clima laboral, asimismo podrán obtener la información y darle el uso correspondiente.

Justificación Metodológica

La presente investigación se estudió el por qué se da los hechos y las situaciones del liderazgo y clima laboral y se investigará las causas y efectos para así poder dar una explicación de la problemática planteada, para de esa manera resaltar la importancia de esta investigación.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Hipótesis específicos

Hipótesis Específico: 1

Existe relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Hipótesis Específico: 2

Existe relación entre la estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Hipótesis Específico: 3

Existe relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Describir la relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico: 1

Identificar la relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Objetivo Específico: 2

Identificar la relación entre la estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Objetivo Específico: 3

Identificar la relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

II. MÉTODOS

2.1. Diseño de investigación

Diseño no experimental

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) sostienen que, se enfoca en todos los “estudios donde no se hace ninguna manipulación de las variables” (p. 149).

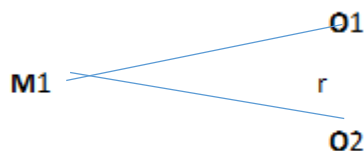
Esta investigación se enfocará en este diseño porque se observa el problema en su forma natural sin alterar la realidad para luego poder describirlos o medir los niveles de relación entre las variables.

Investigación Transeccional o Transversal

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) sostienen que se obtendrán los datos y en el mismo tiempo. Tiene como fin analizar y describir la relación de variables en un preciso instante.

Diseño Transeccional Correlacional

Sanchez (2012) “Describe que el diseño transversal correlacional refiere la relación entre dos o puede ser más conceptos, variables o categorías en un determinado momento. Diagrama o esquema lógico:



M = Muestra de colaboradores

O1 = Son las observaciones Liderazgo

O2 = Son las observaciones Clima Laboral

r = Es la correlación entre las variables observadas

2.2 . Variable, Operacionalización

2.2.1 Variable de investigación

Tabla N°1. *Definición de las variables de estudio*

V:1	DEFINICIÓN
Liderazgo	Jones y George (2014), afirmaron que “ es cuando una persona fomenta influencia sobre los demás, tiene que saber motivar, inspirar y ayudar a lograr las metas y objetivos tanto de la empresa y del grupo”.
V:2	DEFINICIÓN
Clima Laboral	Para Pintado (2014), sostiene “revela que la personalidad intrínseca de la organización con una adecuada cultura con valores, actitudes, condicionamiento y creencias de sus trabajos”.

2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla N°2. Operacionalización de la variable: *Liderazgo*

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Liderazgo	Según Fiedler (1967) Es poder que se ejerce sobre otras personas y el poder sobre otros permite a un hombre hacer cosas, obtener objetivos y poder llevar a cabo acciones que serían inalcanzables hasta por él mismo. (citado en Ascencio y Vázquez (2016).	La medición del liderazgo, es realizada a por medio de un cuestionario que es de elaboración propia y se mide mediante la escala de Likert, consta de 21 preguntas.	Posición de poder Estructura de las tareas Relación Líder-miembros	Líder Respeto Autoridad Instrucciones Estructura Éxito Aceptación Amistad Confianza Relación	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14-15 16-17 18-19 20-21	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Tabla N°3. Operacionalización de la variable: *Clima Laboral*

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Clima Laboral	Litwin y Stringer (1968) Impresión de los colaboradores de una empresa respecto al trabajo que se da, el entorno físico en el cual se ve las relaciones entre las personas. Citado por Brunet (2014).	La medición fue realizada por medio s de un cuestionario de elaboración del autor y se mide en la escala de Likert, consta de 17 preguntas.	Apoyo	Compañerismo	1-2	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Remuneración	Equipo de trabajo	3-4	
				Beneficios	5-6-7	
			Bono	8-9		
			Estructura	Políticas	10-11	
Valores	12-13					
Responsabilidad Individual	Tarea	14-15				
	Autonomía	16-17				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Es un grupo de personas, pero con algunas propiedades y características que son las que se estudiará. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

En este trabajo de investigación el grupo de análisis son cada uno de los trabajadores que pertenecen a la empresa Global Sales Solutions que son un total de 1235, cuyo giro de negocio es en servicio al cliente por teléfono con clientes de diferentes empresas que contratan sus servicios, se encuentra en el distrito de Ate.

2.3.2. Muestra

Según Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006), definió que “es un subconjunto de toda la población que representa a la población” (p. 55).

La muestra fue de 30 trabajadores de la empresa Global Sales Solutions de Ate. El método de muestreo no probabilístico utilizado fue el muestreo por conveniencia que consiste en seleccionar a criterio del investigador.

2.3.3. Unidad de Análisis

Es considerado a cada colaborador que labore en la empresa donde se realizará el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Martínez y Benítez (2016) afirmó que “es un conjunto de recursos, procesos que son empleados para la investigación, de esa manera tener información para después registrar dicha información y ser analizado e interpretado” (p.52).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación el instrumento será el cuestionario que nos ayudará a recolectar datos, realizado a base las nuestras variables que se están investigando.

Martínez y Benítez (2016) sostiene que “los cuestionarios son una herramienta para obtener datos, por medio de la aplicación de un formulario donde las personas responden por ellos mismos y está formada por una cantidad de preguntas de acuerdo a las variables” (p. 59).

Para la tener datos para esta investigación, fue por medio de la encuesta, por lo tanto, permitió obtener información con las respuestas realizadas por los colaboradores a través de preguntas que se realizaron por el investigador.

2.4.3. Validez

Carrasco (2017) menciona que “miden con veracidad con objetividad planteada, precisión, autenticidad lo que se desea medir de las variables planteada” (p. 336).

Tabla N°4. *Validación por juicio de expertos*

Variable 1: Liderazgo				
CRITERIOS	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
Claridad	80%	90%	85%	255%
Objetividad	80%	90%	85%	255%
Pertenencia	80%	90%	85%	255%
Actualidad	80%	90%	85%	255%
Organización	80%	90%	85%	255%
Suficiencia	80%	90%	85%	255%
Internacional	80%	90%	85%	255%
Consistencia	80%	90%	85%	255%
Coherencia	80%	90%	85%	255%
Metodología	80%	90%	85%	255%
TOTAL				2550%
CV				85%

Se obtuvo como validez realizado por juicio de expertos para la primera variable liderazgo se obtuvo un promedio de 85%, siendo una calificación excelente de si es porcentaje es de 81% - 100%.

Tabla N°5. Validación por juicio de expertos

Variable 2: Clima Laboral				
CRITERIOS	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
Claridad	80%	92%	85%	257%
Objetividad	80%	92%	85%	257%
Pertenencia	80%	92%	85%	257%
Actualidad	80%	92%	85%	257%
Organización	80%	92%	85%	257%
Suficiencia	80%	92%	85%	257%
Internacional	80%	92%	85%	257%
Consistencia	80%	92%	85%	257%
Coherencia	80%	92%	85%	257%
Metodología	80%	92%	85%	257%
TOTAL				2570%
CV				86%

Se obtuvo como validez para la segunda variable, Clima Laboral y se obtuvo un promedio de 86%, siendo una calificación excelente de si es porcentaje es de 81% - 100%.

Tabla N°6. Nombre de expertos en ambas variables

Grado y Nombre	
Experto N°1	Dr. Navarro Tapia, Javier
Experto N°2	Mg. Alonso López, Alfredo
Experto N°3	Mg. Aramburú Gen, Carlos

2.4.4. Confiabilidad

Carrasco (2017) señala que, “Es un instrumento de medición, que permite tener iguales resultados al ser aplicados en un tiempo definido” (p. 339). Para esto se realizará una prueba para poder verificar la confiabilidad. El cuestionario es de escala de tipo Likert.

Para esta investigación la confiabilidad se obtuvo mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach donde está basado la cantidad de números de preguntas.

Tabla N°7.Confiabilidad del instrumento: *Liderazgo*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	21

Se puede observar que el número alcanzado por medio del Alfa del Cronbach de 21 ítems para la variable liderazgo es de 0.874, donde se establece que la fiabilidad de instrumento es de consistencia alta.

Tabla N° 8.Confiabilidad del instrumento: *Clima Laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.826	17

Se puede observar el número alcanzados por medio del Alfa de Cronbach de 17 ítems para la variable clima laboral es de 0.826, donde se establece de fiabilidad para este instrumento es de consistencia alta.

2.5 Métodos de análisis de datos

Proceso de los datos obtenidos y será efectuado ingresando dicha información usando el programa informático SPSS23 y para realizar la relación entre las variables y para terminar el análisis se hará uso del coeficiente Rho de Sperman.

2.6 Aspectos éticos

Esta investigación fue realizada con total transparencia, se conservó los principios y las normas, los valores morales, puesto que se evitó plagio en la información presentada, no se manipulo los datos para beneficio de esta investigación dado que, se pretende mostrar resultados e información verídicos.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos

Tabla N°9. *Medidas descriptivas de las variables*

		Estadísticos	
		LIDERAZGO	CLIMA LABORAL
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		3,43	3,57
Mediana		3,50	4,00
Moda		4	4
Desviación estándar		,626	,504
Varianza		,392	,254
Rango		2	1
Mínimo		2	3
Máximo		4	4
Suma		103	107

Interpretación: En la tabla 9, los valores obtenidos de la media para las variables del liderazgo y clima laboral son diferentes igual que la desviación estándar entonces dicha distribución que se muestra no es normal.

Tabla N°10. *Variable 1 liderazgo*

		LIDERAZGO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	50,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: Tabla 10, describe los resultados de la encuesta ejecutada a 30 trabajadores de la empresa Global Sales Solutions sobre la variable liderazgo, en donde el 50 % representado por 15 personas respondió que están de acuerdo con el liderazgo que existe actualmente en la empresa. Además, un 43.3 % de encuestados constituidos por 13 personas expresó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el liderazgo que

se da, el 6.7 % mencionaron que corresponde a 2 personas las cuales manifestaron que están en desacuerdo.

Tabla N°11. Variable 2 Clima Laboral

CLIMA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: La variable dos, Clima Laboral donde fueron en total de 30 encuestados detallaron:

En un 56.7 % del total de colaboradores encuestados que estuvo conformado por 17 colaboradores marcaron que están de acuerdo con el clima laboral que perciben, Asimismo, un 43.3 % conformado por 13 encuestados manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N°12. Dimensión 1 Posición de poder

POSICIÓN DE PODER					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	De acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a la tabla 12, se dio a conocer la descripción de la encuesta realizada a 30 personas sobre la dimensión posición de poder. El 53.3 % de las personas encuestadas que fueron 16 personas, marcaron que están de acuerdo con la posición poder que tiene el supervisor, mientras que el 33.3 %, conformado por 10 colaboradores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la posición de poder del supervisor, el 13.3 % de los encuestados, representados por 4 colaboradores están en desacuerdo.

Tabla N° 13. Dimensión 2 Estructura de tareas

ESTRUCTURA DE TAREAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	17	56,7	56,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: Tabla 13, de la segunda dimensión, estructura de tareas se obtuvo como resultado, un 3.3 % de los encuestados representado de 1 colaborador respondieron que está totalmente de acuerdo con la estructura de tareas que le brinda para realizar sus labores. El 56.7 % de los conformado por 17 personas, indican que están de acuerdo con la estructura de tareas en su área de trabajo, mientras que un 40 % de los trabajadores encuestados y es representado por 12, manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N°14. Dimensión 3 Relación Líder-miembros

RELACIÓN LIDER-MIEMBROS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7	36,7	43,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 14, la dimensión aplicada es relación líder-miembros, de 30 personas encuestados. El 3.3 % representado por 1 colaborador, respondió que esta total totalmente de acuerdo con la relación líder-miembros que tiene con su supervisor, mientras que el 53.3 % conformado por 16 colaboradores manifiestan que están de acuerdo y un 36.7 % conformado por 11 colaboradores respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la relación que tienen con su supervisor, pero el 6.7 % representado por 2 personas están en desacuerdo.

3.2. Prueba de Hipótesis

Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad

H0: La distribución estadística de la muestra es normal

H1: La distribución estadística de la muestra no es normal

Nivel de significancia = 0.05 (5%)

Nivel de aceptación = 0.95%

Nivel límite de aceptación (Z) = 1.96

Decisión:

Si el valor de Sig. es ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor de Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

TablaN°15. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
LIDERAZGO	,317	30	,001	,742	30	,001
CLIMA	,372	30	,001	,632	30	,001
LABORAL						

Interpretación: La tabla 15, se aprecia que los resultados obtenidos por la prueba de Shapiro-Wilk, en el cual se observó que los estadísticos fueron diferentes, lo cual quiere decir que la distribución estadística no fue normal. Se logra observar un nivel de significancia fue 0,001, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. El cálculo realizado por medio de la prueba de Shapiro-Wilk se realiza cuando el número de muestra es igual o menor a 50, presentándose en esta situación un total de 30 colaboradores de la empresa los cuales han sido encuestados.

3.3. Prueba de Hipótesis General

Prueba de hipótesis correlacional entre Liderazgo y Clima Laboral

H0: No existe relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Soluções S.A.C.

H1: Existe relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°16. Prueba de hipótesis correlacional entre Liderazgo y Clima Laboral

Correlaciones				
			V1(Liderazgo)	V2 (Clima Laboral)
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Tabla 16, los datos realizados por el Rho Spearman donde muestra el valor de significancia es 0.001, es decir que es menos del 0,05, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, si existe relación entre la variable Liderazgo y el Clima Laboral en la empresa Global Sales Solutions, logrando coeficiente de correlación de 0,624 que indica una correlación positiva moderada, es decir hay una correlación.

3.4. Prueba de Hipótesis específicos

3.4.1. Prueba de hipótesis específico 1

H0: No existe relación entre posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

H1: Existe relación entre posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°17. Prueba correlacional entre posición de poder y clima laboral

Correlaciones				
			D1(Posición de poder)	V2(Clima Laboral)
Rho de Spearman	Posición de poder	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
Clima Laboral	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

De acuerdo a la tabla 17 muestra los datos realizados por el Rho Spearman donde muestra un valor de significancia y es equivalente a 0.001, es decir que es menor al 0,05, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, si existe relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions, logrando un coeficiente de correlación de 0,579 que indica una correlación positiva moderada, lo cual quiere decir que hay correlación.

3.4.2 Prueba de hipótesis específico 2

H0: No existe relación entre estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

H1: Existe relación entre estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°18. Prueba correlacional entre estructura de las tareas y clima laboral

Correlaciones				
			D2(Estructura de las tareas)	V2(Clima Laboral)
Rho de Spearman	Estructura de las tareas	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

La tabla 18 muestra los datos realizados por el Rho Spearman que muestra que el valor de significancia donde es equivalente a 0.001, entonces es menor al 0,05 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, si se relaciona la dimensión estructura de las tareas y la segunda variable que es el clima laboral, logrando un coeficiente de correlación de 0,657 muestra una correlación positiva moderada.

3.4.3 Prueba de hipótesis específico 3

H0: No existe relación entre la relación líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

H1: Existe relación entre la relación líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°19. Prueba correlacional entre relación líder-miembros y clima laboral

Correlaciones				
		D3(Relación líder-miembros)		
		V2(Clima Laboral)		
Rho de Spearman	Relación	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
	líder-miembros	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

La tabla 19 muestra los datos realizados por el Rho Spearman donde muestra que el valor de significancia es equivalente a 0.001, es decir que es menor al 0,05, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, si existe relación entre la relación líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions, logrando 0,726 muestra una correlación positiva alta.

IV. DISCUSIÓN

La información obtenida sobre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., permitirá comparar todos los antecedentes citados, por lo tanto, se mencionarán los resultados destacados.

EL resultado obtenido entre las variables liderazgo y clima laboral, se empleó el software SPSS 23. DE manera que se establece que existe una correlación positiva moderada entre las variables, puesto que el coeficiente de correlación del Rho Spearman es de (Rho=0.624), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.01$). (Tabla N°16).

Chávez (2013), en su investigación, como objetivo general es evaluar cómo participa el Liderazgo en el Clima Organizacional en las organizaciones de los sectores manufacturero. Concluye que el estilo de Dirección interviene el 70% en el clima organizacional en la empresa y esta apreciación que tengan las personas por las empresas en la que trabajan, influye en su manera de actuar por lo tanto el liderazgo interviene directamente al logro de los objetivos de los trabajadores como también el de la empresa.

Para Ríos (2016), en su investigación llega a la conclusión que existe mucha influencia entre el liderazgo y el clima organizacional basándose en las teorías de base y estudiadas y se llegó a obtener un grado de correlación existente entre ambas variables en la empresa Mibanco periodo 2016.

Así mismo, Huaroto (2017), en su investigación evidencia una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación con los resultados del Rho de Spearman = 0.643 con un nivel de significancia bilateral de 0.001; ($p \leq 0.05$) entre las variables liderazgo y clima organizacional en los colaboradores en supermercados Tottus S.A, distrito de Independencia, año 2017. (Tabla N°15).

Contreras (2017), en su tesis establece que el liderazgo directo tanto como el clima organizacional consiguieron los siguientes resultados a través de la aplicación de la estadística de Correlación de Rho Spearman de = 0.865, donde señala que existe una correlación significativa y directa entre las dos variables, por consiguiente, se confirma que el liderazgo directo influye positivamente en el clima organizacional en los docentes de las instituciones educativas del distrito de San Martín de Porres (Tabla N°34).

Por otro lado, Solano (2017), en su tesis indica una correlación positiva fuerte con los resultados del Rho de Spearman ($Rho=0.888$), Sig. (Bilateral) = 0.001 entre liderazgo transformacional y el clima organizacional en la Financiera Confianza en la Zona Lima dos, 2017. Así mismo muestra resultados de correlación con las dimensiones de la variable liderazgo; estimulación intelectual, motivación inspiracional, consideración individual, influencia idealizada con la segunda variable clima organizacional, entre estimulación intelectual y clima organizacional una correlación positiva fuerte de ($Rho=0.799$), Sig. (Bilateral) = 0.001 ($p \leq 0.01$), entre motivación inspiracional y clima organizacional una correlación positiva fuerte de ($Rho=0.864$), Sig. (Bilateral) = 0.001 ($p \leq 0.01$), entre consideración individual y clima organizacional una correlación positiva fuerte de ($Rho=0.866$), Sig. (Bilateral) = 0.001 ($p \leq 0.01$), entre la última dimensión de la variable liderazgo transformacional y clima organizacional que es influencia idealizada tiene una

correlación positiva fuerte ($Rho=0.839$), Sig. (Bilateral) = 0.001 ($p \leq 0.01$). Los resultados corroboran a los estadísticos obtenidos en la presente investigación (Tabla N°15, N°16, N°17, N°18, N°19).

V. CONCLUSIONES

Primera. Siendo el objetivo general es identificar la relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., de acuerdo con los resultados logrados en el presente trabajo de investigación, se determina que existe una correlación positiva moderada del Rho de Spearman 0.624 y un nivel de significancia de 0.001, en relación con el resultado se puede afirmar que mientras existe un adecuado liderazgo se obtendrá un buen clima laboral.

Segunda. Teniendo como primer objetivo específico identificar la relación entre la posición de poder y clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., se evidencia que existe una correlación positiva moderada del Rho de Spearman 0.579 y un nivel de significancia de 0.001. De acuerdo con el resultado se puede afirmar que una adecuada posición de poder logra un mayor clima laboral.

Tercera. Con relación al segundo objetivo específico identificar la relación entre la estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., se determina que existe correlación positiva moderada con Rho de Spearman 0.657 y un nivel de significancia de 0.001. En base a los resultados señala que la estructura de las tareas genera un buen clima laboral.

Cuarta. En cuanto al tercer objetivo identificar la relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., se obtiene un coeficiente de correlación positiva alta con Rho de Spearman 0.726 y un nivel de significancia de 0.001.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados presentados en la presente investigación permitieron proponer las siguientes recomendaciones:

Primera. Se observa una relación positiva moderada entre liderazgo y clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., por lo que se recomienda a la empresa trabajar para mejorar la posición de poder, estructura de las tareas, relaciones líder-miembros de los supervisores; y de esa manera poder conseguir un óptimo clima laboral.

Segunda. Se observa una relación positiva moderada entre la posición de poder con el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., por lo que se recomienda a la empresa evaluar la posición de poder que tienen los supervisores, para así verificar que tanto influyen y si son respetados por los colaboradores.

Tercera. Se observa una relación positiva moderada entre estructura de las tareas con el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., por lo que se recomienda a la evaluar los procedimientos que se están realizando hasta ahora y reorganizar para después comunicar a los colaboradores de los cambios que se darán.

Cuarta. Se observa una relación positiva alta entre las relaciones líder-miembros con el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., por lo que se recomienda capacitar constantemente a los supervisores en temas de interacción y la manera correcta de relacionarse con sus colaboradores.

VII. REFERENCIAS

- Ascencio, E., Vázquez, B. (2016). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. (3.ª ed). México: Paraninfo.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas Editorial.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. (2ª ed.). Lima: Edit. San Marcos.
- Castro, A. (2014). *La comunicación organizacional: Técnicas y estrategias*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Chávez, M. (2013) *La influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana* (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3244>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: Mc. Graw – Hill
- Contreras, D. & Jiménez, L. (2016) *Liderazgo y Clima Organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Del Rosario, Bogotá. Recuperada de <http://repository.urosario.edu.co/flexpaper/handle/10336/11983/52982530-2016.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Contreras, L. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017*. (Tesis para optar el título de licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Díaz, M & Moran, P. (2011) *Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa American Call Center en la*

ciudad de Quito (Tesis de psicología). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3499>

Fiedler, F. (1967). *Una teoría de la eficacia del liderazgo*. McGraw – Hill, Nueva York.

Huaroto, V. (2017). *Liderazgo del Coordinador y su influencia en el Clima Organizacional de los colaboradores en supermercados TOTTUS S.A. distrito de Independencia, año 2017*. (Tesis obtener el título de Licenciada) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.). Mexico: McGraw – Hill

Jones, G., George., J. (2014). *Administración contemporánea*. (8.ª ed). México: McGraw – Hill Education.

León, J. (2013). *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca* (Tesis para optar el grado de magister) Universidad Nacional de Colombia, Arauca. Recuperada de <http://www.bdigital.unal.edu.co/9641/1/7709562.2013.pdf>

León, N., Díaz, T. (2013). *Conducta organizacional*. México: Continental.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Escuela de Negocios de Harvard.: Boston.

Murcia, C. (2017). *Clima organizacional*. Guatemala: McGraw – Hill Education

Martínez, H. y Benítez, L. (2016). *Metodología de la investigación social I*. Santa Fe, México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.

Pintado, B. (2014). *Liderazgo y comportamiento en función a las expectativas*. México: Interamericana.

- Ríos, C. (2016). *El liderazgo y el Clima Organizacional en Mibanco Moyobamba – Periodo 2016*. (Tesis obtener el título Licenciado) Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14602/Ríos_GCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stephen, R & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson.
- Williams, L. (2013) *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica* (Tesis para optar el grado de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León. Recuperada de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01. Matriz de consistencia

Título: Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C – Ate, 2018

Autor: Aguilar Cordova Dhiana Melinda

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Liderazgo				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Metodología
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?	OBJETIVO GENERAL: Describir la relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C	HIPOTESIS GENERAL: Existe relación entre el liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.	Posición de poder	Líder Respeto Autoridad	1-6	1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo	Tipo de investigación: Descriptiva Diseño de investigación: No experimental de corte transversal, correlacional Muestra: 30 colaboradores
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar la relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C	HIPOTESIS ESPECÍFICOS: Existe relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.	Estructura de las tareas	Instrucciones Estructura Éxito	7-12	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo	
¿Cuál es la relación entre la estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?	Identificar la relación entre la estructura de las tareas y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C	Existe relación entre la posición de poder y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.	Relaciones Líder-miembros	Aceptación Amistad Confianza Relación	13-21	5=Totalmente de acuerdo	
¿Cuál es la relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.?	Identificar la relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C	Existe relación entre las relaciones líder-miembros y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C.					

VARIABLES E INDICADORES

Variable 2: Clima Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Metodología
Apoyo	Compañerismo Equipo de trabajo	22-25	1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Técnica de instr. de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Validez: Por juicio de expertos Confiabilidad: 0.874 Liderazgo 0.826 Clima Laboral
Remuneración	Beneficios Bono	26-30		
Estructura	Políticas Valores	31-34		
Responsabilidad Individual	Tarea Autonomía	35-38		

ANEXO N°02. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE EL LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS S.A.C.

A continuación, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene como finalidad conocer la influencia del liderazgo de los supervisores en el clima laboral, es anónimo y confidencial.

Estimado colaborador, agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: LIDERAZGO

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Considera usted que el supervisor de su área es un líder					
2. Su supervisor incentiva, motiva al equipo de trabajo para el logro de las metas.					
3. El supervisor se ha ganado el respeto por su actitud positiva					
4. Considera que es respetuoso en el uso del lenguaje					
5. El supervisor demuestra un sentido de autoridad en las labores que realiza					
6. Toma medidas correctivas durante el proceso de trabajo					
7. Brinda instrucciones claras de las tareas a realizar					
8. Mantiene informado al personal sobre cambios importantes en las tareas					
9. Los procedimientos de las tareas que realiza están bien estructurados					
10. Distribuye el trabajo en forma organizada					
11. Considera que la estructura de las tareas le permite realizar sus labores con éxito					

12. Mantiene informado de las nuevas técnicas en las tareas para así tener resultados exitosos					
13. Estas conforme con el supervisor asignado					
14. Para usted es un modelo a seguir					
15. Considera que su supervisor tiene gran influencia en su equipo de trabajo					
16. Al supervisor le interesa conocer las necesidades que tiene el equipo de trabajo					
17. Demuestra interés en mi como persona					
18. Su supervisor fomenta un ambiente de confianza en el equipo					
19. El supervisor busca generar confianza con el personal a cargo					
20. El supervisor y miembros de equipo mantienen una buena relación interpersonal					
21. Considera que es accesible hablar con él					

VARIABLE 2: CLIMA LABORAL

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Existe compañerismo en su equipo de trabajo					
2. Se lleva bien con sus compañeros de equipo					
3. Considera usted, que la tarea que realizan es en equipo					
4. Cuando ingresó a trabajar sus compañeros de equipo lo apoyaron					
5. La empresa le otorga los beneficios de acuerdo a ley					
6. Usted considera que su trabajo está bien remunerado					
7. El supervisor promueve el crecimiento profesional					
8. Brindan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo					
9. La empresa premia a los colaboradores que cumplen con los objetivos institucionales					

10. Las políticas implementadas le permiten mejorar su ámbito de trabajo					
11. Usted está de acuerdo con el sistema de seguimiento y control de las actividades					
12. Su equipo de trabajo se relaciona con sus superiores rigiéndose de acuerdo a los valores de la empresa					
13. El supervisor trata con amabilidad a sus colaboradores					
14. Su puesto de trabajo le resulta cómodo para realizar su labores					
15. Tienes claras las tareas que debes de realizar dentro de la empresa					
16. Cada colaborador asegura sus niveles de logro en su trabajo					
17. La empresa te otorga autonomía de realizar tu trabajo sin estarte supervisando constantemente					

ANEXO N°03. Validación – juicio de expertos

Experto N° 1



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Alonso Lopez Alfredo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administrador
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04		✓		
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08		✓		
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17		✓		
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21		✓		
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

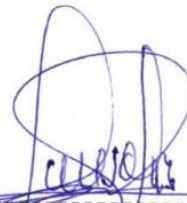
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Mejorar y APLICAR (17, 21)

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, 09 de octubre del 2018



Firma de experto informante

DNI: 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Alonso Lopez Alfredo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC. UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administrador
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Agui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07		✓		
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11		✓		

12	✓			
13		✓		
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Mejorar y Aplicar.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

92%

Ate, *09* de *septiembre* del 2018



Firma de experto informante

DNI: *09460324*

Experto N° 2



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Arcamburi Gery Carlos Abraham
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Aguilar Cordova, Dhiana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 15 de octubre del 2018



Firma de experto informante

DNI: 44075984

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Arcambucci Gory Carlos Abraham
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Aguilar Cordova, Dhiara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 15 de octubredel 2018



Firma de experto informante

DNI: 247075464

Experto N° 3



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTE - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: ALCIBELSON CORDOVA DHIANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Ate, 10 de OCTUBRE del 2018


 Firma de experto informante
 DNI: 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC. UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: AGUILAN CORROVA DHIANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 10 de OCTUBRE del 2018



Firma de experto informante

DNI: 08814139

ANEXO N° 04. Matriz de datos

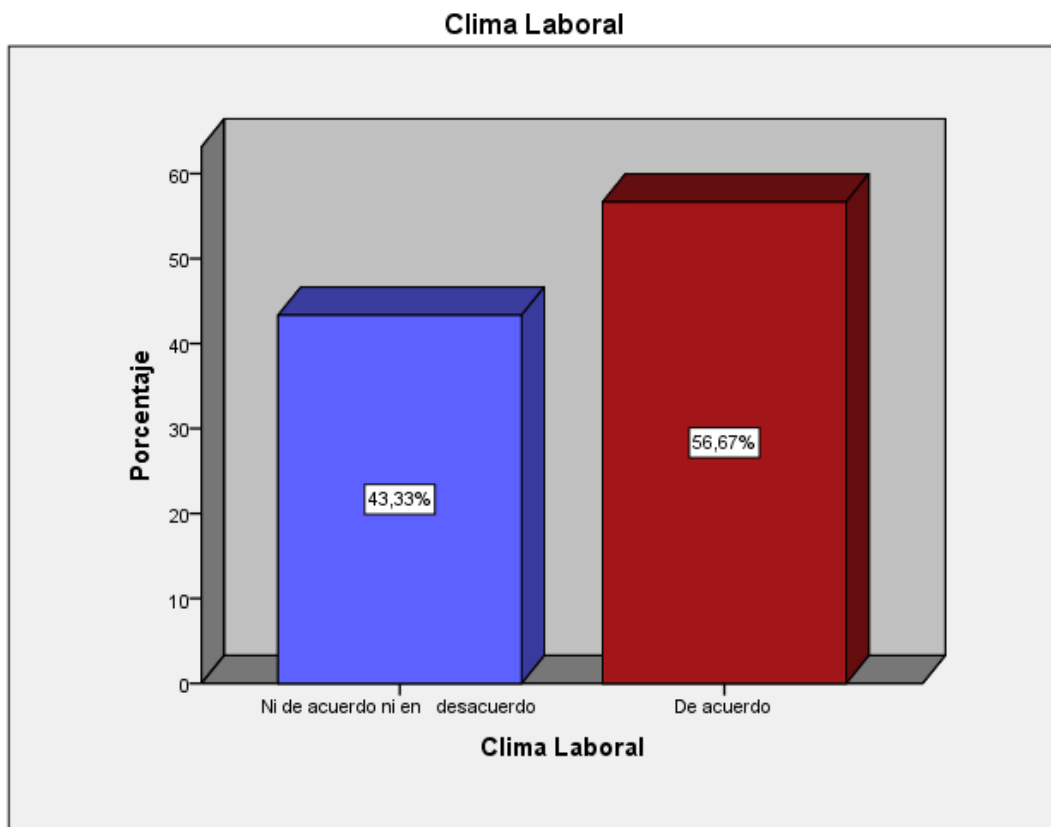
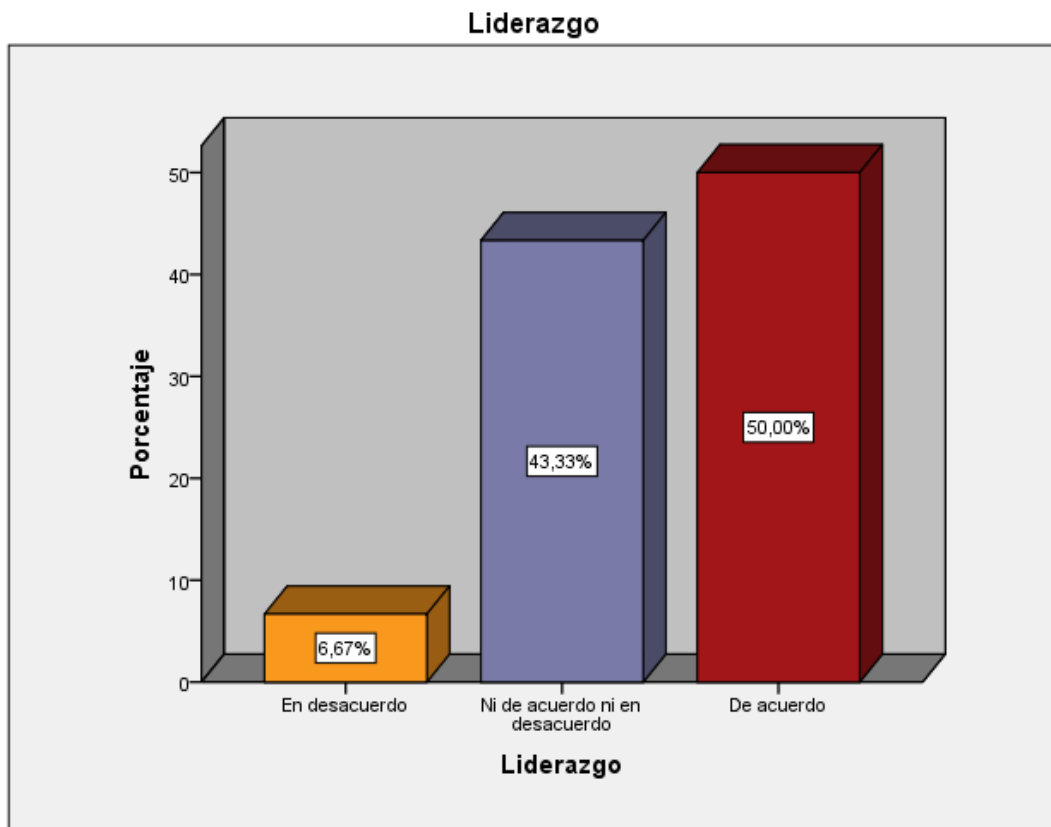
Matriz de datos de primera variable: *Liderazgo*

N° ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	1	4	2
2	3	3	2	4	2	1	3	3	3	4	5	2	1	2	3	2	2	3	4	5	3
3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	2	3	4	4	2	5	4	4	3	2	4	4
4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	1	2	2	4	1	3	3	1	2	2	4
5	3	4	4	5	3	2	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4
6	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5
7	3	2	3	5	3	4	3	4	5	5	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
8	3	4	4	1	5	3	5	3	1	2	4	3	3	2	4	4	5	2	4	1	3
9	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	1	2	2	3	4	4	3	1	4	4	3
10	5	5	2	3	4	4	2	5	4	3	4	4	3	5	3	4	1	4	2	2	4
11	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5
12	3	3	2	4	2	1	3	3	3	4	5	2	3	2	3	2	2	1	4	5	3
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4
14	3	4	5	4	3	2	5	5	1	3	1	2	2	4	4	3	3	1	2	2	4
15	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3	4	4	2	3	5	4	4	4
16	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5
17	3	5	2	5	3	4	2	1	5	5	4	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4
18	3	4	4	3	5	3	5	3	1	2	4	4	3	2	4	4	5	2	4	5	3
19	5	5	4	5	5	2	5	5	3	4	3	2	2	5	5	5	3	4	3	3	4
20	3	3	2	3	3	4	2	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	2	2	4
21	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4
22	1	2	2	2	1	2	4	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3
23	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	5	3
24	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
26	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3
27	3	4	3	4	2	3	5	4	3	2	2	3	2	4	4	3	5	4	3	2	2
28	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
29	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
30	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4

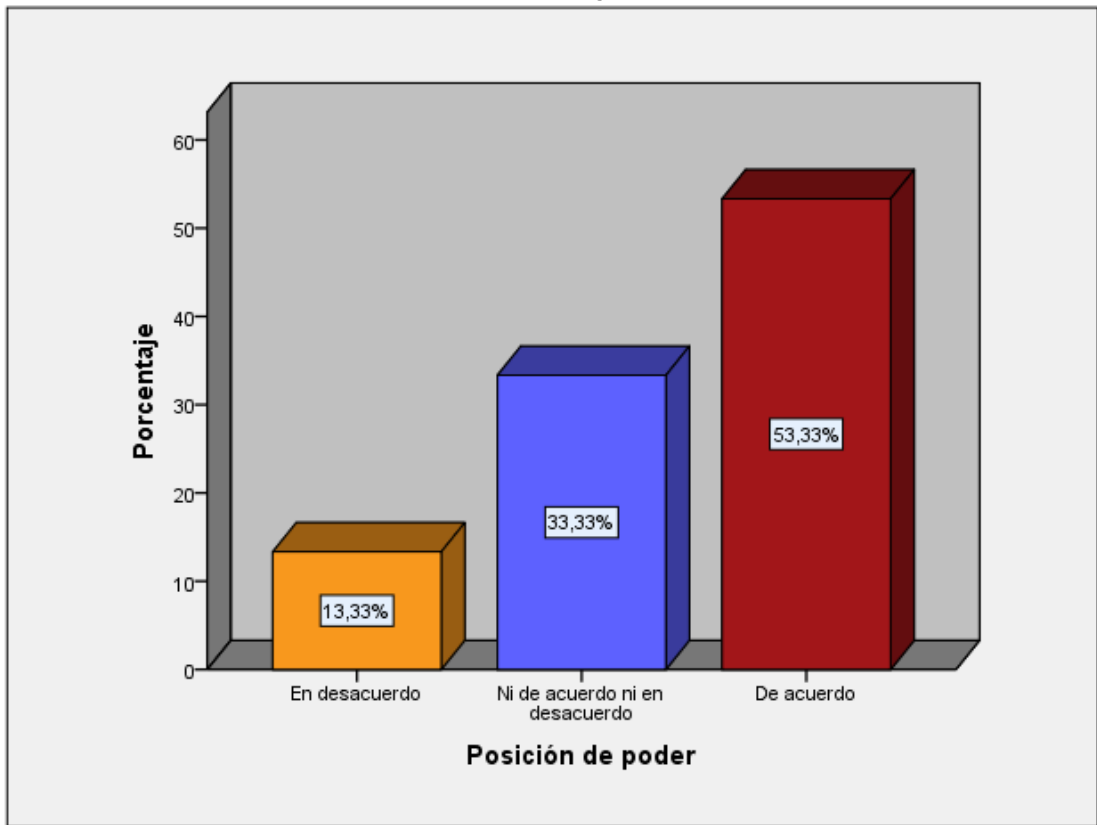
Matriz de datos de segunda variable: *Clima Laboral*

Nº ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3
2	3	4	3	4	1	1	3	2	2	4	4	4	2	2	1	2	1
3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	2	5	4	4	4	3	4
4	3	2	2	4	2	4	3	4	1	2	4	3	2	3	4	3	4
5	4	5	5	4	4	2	3	2	5	5	4	3	5	5	4	5	4
6	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5
7	4	4	5	2	4	4	3	1	5	4	4	3	3	2	1	2	2
8	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
9	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
10	1	3	3	1	5	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
12	3	4	3	4	4	1	3	5	2	4	4	4	2	3	4	3	3
13	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3	2	5	4	4	4	3	4
14	5	2	2	4	2	4	3	4	1	2	4	5	2	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	2	3	2	5	4	4	3	4	4	4	3	4
16	2	3	4	3	5	3	2	5	5	4	5	2	3	2	3	4	3
17	4	4	5	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	2	1	2	4
18	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4
19	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4
20	3	5	3	4	5	3	4	2	4	4	3	5	4	3	4	5	2
21	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4
22	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2
23	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
25	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
26	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	5	5	2	4	5	3	4
27	4	3	5	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	5	4	5
29	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5
30	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5

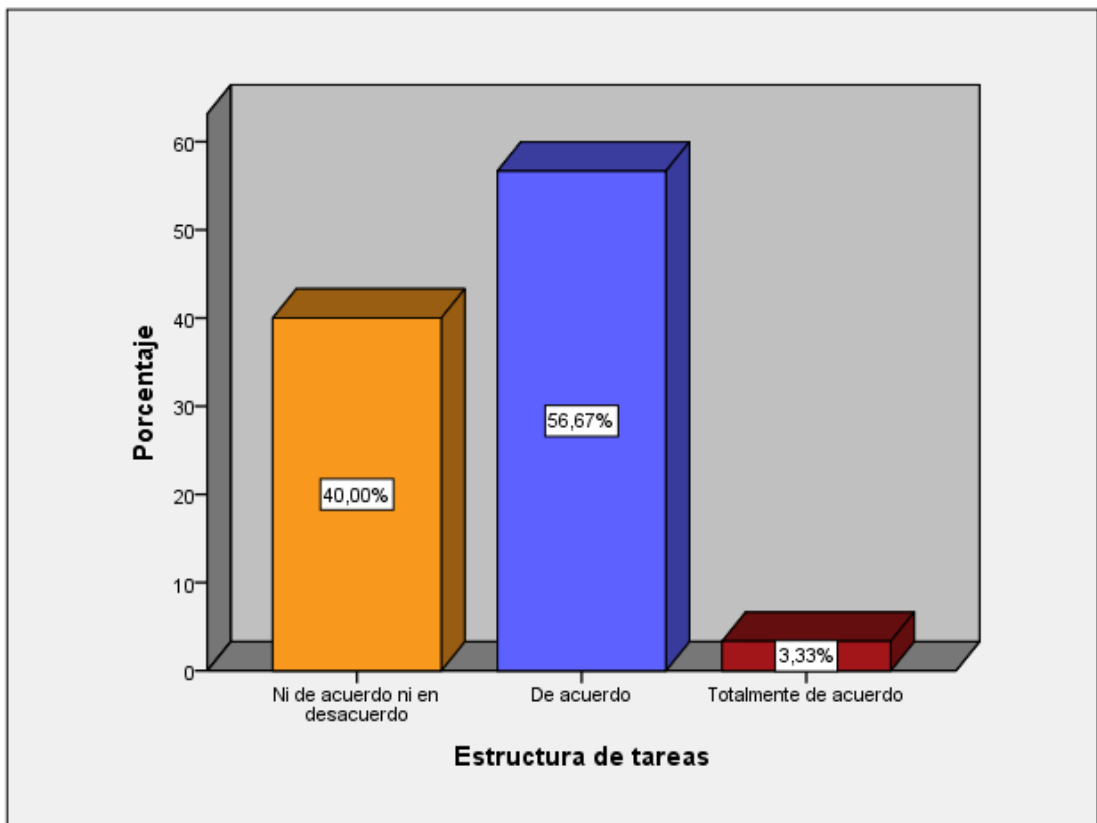
ANEXO N° 05. Gráficos de análisis descriptivos de los resultados estadísticos



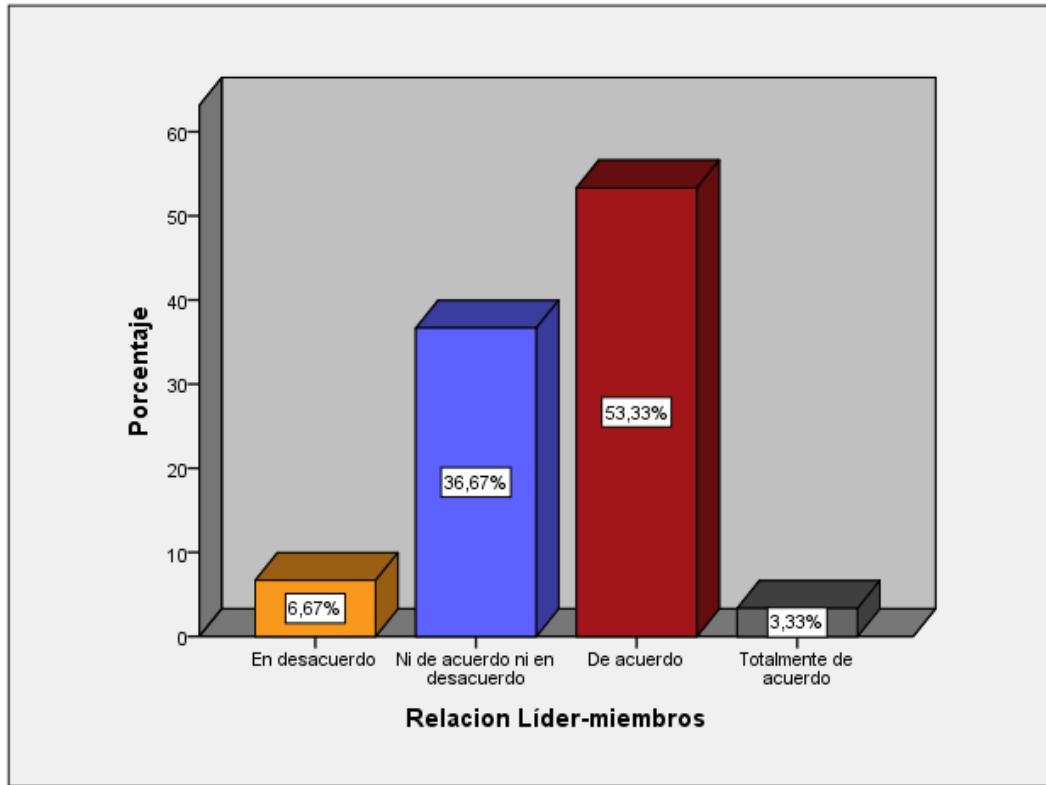
Posición de poder



Estructura de tareas



Relacion Lider-miembros

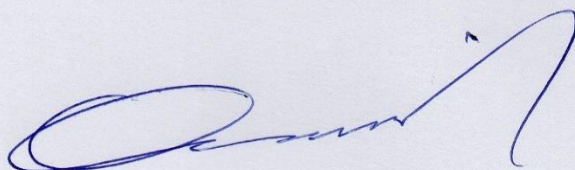


Yo, *Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón*, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Ate, revisor de la tesis titulada

"Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018" del (de la) estudiante Dhiana Melinda Aguilar Cordova, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 12 de diciembre del 2018



Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
DNI: 06614765

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018


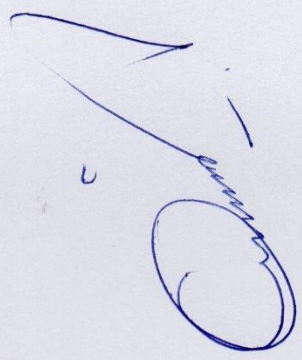
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
DHIANA MELINDA AGUILAR CORDOVA

ASESOR:
MG. EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias

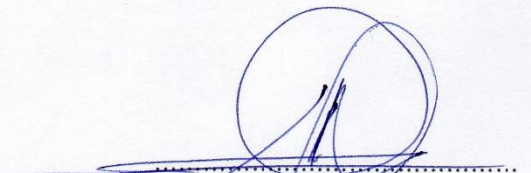
28 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	14 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Dhiana Melinda Aguilar Cordova cuyo título es: Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letras).


Lima, Ate 12 de diciembre del 2018



.....
 Dr. Javier Félix Navarro Tapia
PRESIDENTE



.....
 Mg. Alfredo Alonso López
SECRETARIO



.....
 Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Dhiana Melinda Aguilar Cordova, identificado con DNI N° 76917600,
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 76917600

FECHA: 12 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dhiana Melinda Aguilar Cordova

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions S.A.C., Ate 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de diciembre 2018

NOTA O MENCIÓN: 14 CATORCE



Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
DNI 06614765