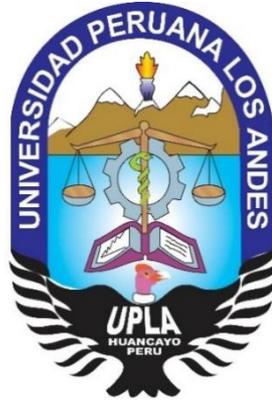


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Clima organizacional y liderazgo en la entidad financiera Mi
Banco S.A. Huancayo 2017**

Para Optar : EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN: GESTIÓN
EMPRESARIAL

Autor : BACH. NOEMÍ ELIZABETH PEÑA MUCHA

Asesor : Mg. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI
VELÁSQUEZ

Línea de Investigación : CIENCIAS EMPRESARIALES Y GESTIÓN DE
LOS RECURSOS

HUANCAYO – PERÚ

2020

JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy
PRESIDENTE



Mg. Remo Eusebio Zacarías Rodríguez
MIEMBRO



Mg. Abdón Casiano Maita Franco
MIEMBRO



Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga
MIEMBRO



Dra. Melva Isabel Torres Donayre
SECRETARIA ACADÉMICA

ASESOR DE LA TESIS

Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez

DEDICATORIA.

En mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo de Grado plasmada en la presente tesis, a Dios, mis padres quienes permanentemente me apoyaron con su espíritu alentador, contribuyendo a lograr las metas y objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Peruana los Andes por la oportunidad que me dio para estudiar la maestría, haciendo que cumpla con uno de los objetivos profesionales que tenía.

Así mismo agradezco el apoyo de los docentes quienes compartieron sus conocimientos y experiencia cada día impartido en las aulas.

A la entidad financiera MiBanco SA por el apoyo y la confianza que tuvo al aceptar realizar la investigación que presento en el informe final como la tesis.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
MIEMBROS DEL JURADO	ii
ASESOR DE LA TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	16
1.1.1. Descripción del problema	16
1.2 Formulación del Problema	19
1.2.1 Problema General	19
1.2.2 Problemas Específicos	19
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Justificación e importancia del estudio	20

1.4.1 Justificación teórica	20
1.4.2 Justificación social	20
1.4.3 Justificación metodológica	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.1.3. Antecedentes locales	31
2.2. Bases Teóricas	34
2.3. Definición de términos	49
2.4. Hipótesis de investigación	51
2.4.1. Hipótesis General	51
2.4.2. Hipótesis Específicas	51
2.5. Sistema de variables	51

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación	54
3.2. Diseño de investigación	54
3.3. Lugar y periodo de ejecución	55
3.4. Población y muestra	55
3.4.1. Población	55
3.4.2. Muestra	56
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	56

3.5.1. Métodos de recolección de datos.	56
3.5.2. Técnicas de recolección de datos	57
3.5.3. Instrumento de recolección de datos	57
3.6. Validación de los instrumentos de recolección de datos	57
3.7. Procesamiento de datos	59

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados en tablas, gráficos	60
4.1.1 Contrastación de la hipótesis general	60
4.1.2 Contrastación de la Hipótesis Específicas 1	63
4.1.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2	67
4.1.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3	71

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados de la hipótesis general	75
--	----

CONCLUSIONES	82
--------------	----

RECOMENDACIONES	84
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
----------------------------	----

ANEXOS	88
--------	----

Anexo N° 1 Matriz de consistencia	89
-----------------------------------	----

Anexo N° 2 Instrumento de recolección de datos	90
--	----

Anexo N° 3 Proceso de validación y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos	92
--	----

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1 Descripción de la población.	56
Tabla N° 2 Estadísticos de fiabilidad de la variable clima Organizacional.	58
Tabla N° 3 Estadísticos de fiabilidad de la variable liderazgo.	59
Tabla N° 4 Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo	62
Tabla N° 5: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional	66
Tabla N° 6: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional	69
Tabla N° 7: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire	73

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N° 1: Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula general Clima Organizacional y Liderazgo.	62
Figura N° 2: Decisión de la hipótesis nula general Clima Organizacional y Liderazgo	63
Figura N° 3: Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional.	65
Figura N° 4: Decisión de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional	66
Figura N° 5: Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional	69
Figura N° 6: Decisión de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional	70
Figura N° 7: Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire.	73
Figura N° 8: Decisión de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire	74

RESUMEN

En la investigación de estudio se consideró la entidad financiera MiBanco SA de Huancayo, con el propósito de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo, tomando en cuenta que son dos variables de gran relevancia en toda organización para potenciar al talento humano y alinear los objetivos estratégicos, así como los planes de trabajo para su crecimiento, permanencia en el mercado. La investigación se centra en la aplicación del método científico, sosteniéndose en el uso de los métodos de inducción, deducción, descriptivo y estadístico.

Se consideró la investigación básica, en un nivel correlacional, así mismo el diseño es correlacional. El método utilizado para el recojo de los datos fue la encuesta siendo el instrumento el cuestionario, la escala de medición fue la de Likert aplicando a una muestra censal de 39 colaboradores determinado a partir del método probabilístico. Los resultados al cual se llegó fue, que efectivamente existe relación positiva entre las dos variables clima organizacional y liderazgo en la entidad financiera MiBanco SA de Huancayo, a un grado de significancia de 0,05.

Llegando a la conclusión que un buen clima organizacional, es vital que los gerentes como nivel estratégico ejerzan un liderazgo eficaz lo cual ayudaría a una gestión productiva, aprovechando los medios que cuenta la entidad bancaria y el posicionamiento que actualmente tiene en la ciudad de Huancayo.

Palabras claves. Clima Organizacional y Liderazgo.

ABSTRACT

The financial institution MiBanco SA of Huancayo was considered in the study research, with the purpose of determining the importance of the work climate and its relationship with leadership, taking into account that they are two variables of great relevance in any organization to enhance human talent and align the strategic objectives as well as the work plans for its growth, permanence in the market. The research focuses on the application of the scientific method, holding on to the use of induction, deduction, descriptive and statistical methods.

The type of basic research was considered, with a correlational level and its descriptive correlational design. The method used to collect the data was the survey being the instrument the questionnaire, the scale of measurement was that of Likert applying to a census sample of 39 employees determined from the probabilistic method. The results reached were that there is a positive relationship between the work climate and leadership in the financial entity MiBanco SA of Huancayo, to a degree of significance of 0.05.

Arriving at the conclusion that a good organizational climate, it is vital that managers as a strategic level exercise an effective leadership which would help productive management, taking advantage of the means that the bank has and the positioning it currently has in the city of Huancayo.

Keywords. Work climate, Leadership.

INTRODUCCIÓN

El tema clima organizacional se entiende que es el ambiente físico, las características estructurales, el ambiente social, lo mencionado representa e influye en el comportamiento del colaborador, sentimientos en el lugar donde se trabaja aportando en la producción de la empresa. Los teóricos plantean que el clima organizacional tiene un carácter evolutivo considerando que las relaciones humanas maduran, la gestión del clima también. Dependiendo de ese nivel de madurez, se entregan recomendaciones de qué acciones se deben realizar y cuáles no, con la intención de que gradualmente estas relaciones progresen, volviéndose más sólida y sustentadas, en consecuencia, provocan una mayor madurez en las dinámicas y hacer progresivo el clima, creando una inteligencia colectiva como: Tener un entendimiento compartido de cuáles son los desafíos y las formas de enfrentarlos, que personas desempeñan un papel dentro de este desafío, que exista compromiso laboral y emocional con un propósito compartido en todo el equipo.

Así mismo se considera en la investigación el liderazgo siendo representativo en la organización, quienes lideran proponen a los colaboradores a lograr los objetivos organizacionales, basado en las habilidades y destrezas interpersonales de cada uno de ellos, logrando mantener un buen clima organizacional. El líder es responsable de la vida y el destino de su gente, el trato personal enfocado en el crecimiento de quienes colaboran en la organización, generando responsabilidad y a las facilidades otorgadas a las personas para realizar su trabajo asignado.

En la economía peruana, tiene una representación las micro y pequeñas y se estima que contribuye en 24% al PBI, empleando a más del 60% de la población económicamente activa (PEA). MiBanco como entidad financiera está dirigido a este sector de la economía, tomando en cuenta el volumen de créditos, del cual, cada 4 adultos proponen y ejecutan alguna actividad emprendedora, la entidad financiera MiBanco busca apoyar a los clientes con la evaluación y control crediticia, con la finalidad de tener una relación financiera a largo plazo, y fidelizarlos, para ello es importante la labor que cumple el área de gestión y desarrollo humano siendo fundamental mejorar el clima Organizacional con la garantía de un liderazgo integral quienes son responsables de hacer una selección adecuada del personal, así como capacitarlos, motivarlos y al momento de ser evaluados pueda evidenciar un buen desempeño que la entidad financiera requiere para lograr los desafíos de corto, mediano y largo plazo.

Explicado líneas antes llevó a la presente investigación a demostrar la relación directa que existe entre el clima organizacional y el liderazgo en la entidad financiera MiBanco SA de Huancayo, lo cual comprende tres capítulos, en el primer capítulo se presenta el planteamiento y la formulación del problema, seguido de los objetivos, justificando y señalando la delimitación de la investigación. En el segundo capítulo se señala los antecedentes de estudios internacionales, nacionales y locales, así mismo se consideró las bases teóricas. El tercer capítulo se define la metodología, tipo, nivel, diseño, población y muestra de la investigación, así mismo las técnicas de recolección de datos, instrumento que se utilizó para la recolección de la información. El cuarto capítulo se refiere a los resultados que proviene de la base de datos y con la ayuda de la estadística y otros estadígrafos, presentando la

contrastación de hipótesis. Por último, el quinto capítulo se trata de la discusión de resultados, seguido de las conclusiones y recomendaciones los cuales serán útiles para la entidad financiera.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1 Descripción del problema.

En la sociedad actual y a nivel mundial se busca la transformación, estar a la vanguardia de los cambios que diariamente se experimenta, esto llega a las organizaciones quienes ven la necesidad de cambiar internamente, con el fin de lograr el posicionamiento en el mercado, ser competitivos y sostenibles, pero toda transformación se logra con la intervención del talento humano ya que la labor que realiza es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales.

En la línea financiera no es un tema aparte porque buscan la transformación por medio del personal que los acompaña, para lo cual primero deben mantener un buen clima laboral satisfactorio. En una investigación realizada en Colombia en las entidades bancarias sobre clima Organizacional Arévalo, Navarro y Suárez (2017) obtuvieron como resultado que los colaboradores de las diferentes entidades bancarias de la ciudad de Ocaña, perciben que existe diferentes aspectos que influyen en el clima Organizacional, como la comunicación interna, el reconocimiento hacia los trabajadores, las relaciones interpersonales, el entorno físico, el compromiso, la toma de decisiones y por último la adaptación al cambio.

Que en la gran mayoría no son bien trabajados ni considerados siendo el efecto la insatisfacción laboral y a esto es importante agregar el liderazgo que tiene la alta dirección.

A nivel nacional es visto y considerado el clima organizacional como la variable imperceptible de las organizaciones. Así, en Gestión (2015, julio 07) publica Paula Szeinman, capacitadora y líder de HAY GROUP, quien señala que cada vez más las empresas quieren conocer el sentir de sus colaboradores y ayuden a tomar decisiones para el incremento de la productividad, pero indica que el manejar el clima Organizacional dependerá de la persona que dirige, Szeinman indicó que en la actualidad los estudios de clima organizacional no solo busca la satisfacción del colaborador, sino generar valor económico al negocio, tomando en cuenta la productividad, facturación y rotación del personal, como indicadores. [https://gestion.pe/tendencias/management-
empleo/liderazgo](https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo)

El caso de la entidad financiera MiBanco SA del distrito del Tambo Huancayo no es la excepción, ya que como apoyo financiero para pequeñas y medianas empresas se consolida en el mercado Huancaíno, garantizando que este sector lleve al crecimiento económico del país.

A esto Puyana (2012) “En los últimos años, el gobierno, la academia y el sector privado, particularmente el financiero, han dirigido sus estrategias de apoyo y promoción de sus servicios hacia el sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), al darse cuenta que

es en este sector empresarial donde se puede tener el apoyo para alcanzar un acelerado crecimiento de nuestra economía, y aunque siempre se había considerado importantes, hoy han llegado a ser imprescindibles al proyectarse como una de las mejores opciones para lograr la plena reactivación de nuestra economía, aún con todas sus falencias como es la falta de gestión organizacional, financiera, comercial y administrativa”.

Pero el complemento es manteniendo un buen clima organizacional entendiendo que es el ambiente que perciben los miembros de MiBanco, lo cual se muestra con la falta de comunicación entre ellos sobre todo de la alta dirección con el nivel estratégico y operativo, dejando que cada uno de los colaboradores puedan cumplir con la labor asignada sin un sentido de demostrar iniciativa de dar un valor agregado en las tareas que cada uno de ellos cumple. Está relacionado con el liderazgo que predomina en la organización de quienes dirigen la entidad bancaria, hace falta las habilidades directivas para influir en el grupo que está a cargo del gerente, no es tanto por ser y tener el poder como alta dirección, es porque debería demostrar una gestión sólida y sobre todo como el liderazgo transformacional, todo ello para lograr los objetivos organizacionales.

Dicho líneas atrás lleva a la presente investigación a demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo en MiBanco de Huancayo en el año 2017.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1 Problema General.

¿Existe relación entre el clima organizacional y el liderazgo en Mi Banco SA en Huancayo en el año 2017?

1.2.2 Problemas Específicos.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en Mi Banco SA de Huancayo en año 2017?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en Mi Banco SA de Huancayo en año 2017?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en Mi Banco SA de Huancayo en año 2017?

1.3. Objetivos.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el liderazgo en Mi Banco SA Huancayo 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en Mi Banco SA de Huancayo en el año 2017.

Comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en Mi Banco SA de Huancayo en el año 2017.

Evidenciar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en Mi Banco SA de Huancayo en el año 2017.

1.4. Justificación e importancia del estudio.

1.4.1 Justificación teórica.

El clima organizacional y el liderazgo son temas de esta investigación, para su comprensión se tomó en cuenta algunas bases teóricas, como respaldo a las variables de estudio, tomando en cuenta así mismo las dimensiones que se ha encontrado en el clima organizacional y liderazgo para luego relacionarlos entre sí. Con el resultado de la recolección de datos y análisis respectivo.

1.4.2 Justificación social.

La investigación tiene relevancia social ya que al analizar el clima organizacional de la institución financiera, tomando en cuenta la percepción que tienen cada uno de los integrantes de la organización, relacionado con el liderazgo de la alta dirección, es trascendente para la sociedad ya que todo se transmite a los clientes quienes tienen la confianza de poner a buen recaudo su dinero, así mismo de solicitar créditos, este estudio apoya a MiBanco a mejorar el ambiente laboral para

así atraer a la ciudadanía de Huancayo a seguir confiando en el buen servicio que brinda.

1.4.3 Justificación metodológica.

Basado en el método científico, en la investigación se aplicó nuevos instrumentos, diseñados y elaborados a la medida de la necesidad, de dicha investigación para la recolección de información y posteriormente se interpretó la opinión de los involucrados en la institución financiera respecto a las variables de estudio, como son clima organizacional y el liderazgo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Guerrero (2014) investigó sobre el *“Análisis de la aplicación del coaching como herramienta estratégica de Liderazgo Empresarial”*, de la Universidad de Especialidades de Espíritu Santo de Ecuador, la tesis presentada fue para optar el grado de Licenciado en Comunicación Corporativa, en cuanto al estudio es de tipo descriptivo, se procedió al levantamiento de la información correspondiente en sitio, ya que se obtuvo acceso, a través de Coach Studio, a tres clientes que facilitaron el estudio y la aplicación de entrevistas y cuestionarios a grupos que habían sido previamente entrenados.

Se realizó un análisis desde el punto de vista cualitativo, para poder determinar los resultados tangibles de la aplicación del proceso en la productividad de la empresa y en el mejoramiento profesional y personal de los grupos estudiados. Donde los grupos no solo fueron evaluados, también fueron observados en su ambiente de producción para determinar la calidad del entorno que están generando estos grupos de personas dentro de la empresa.

La metodología de trabajo del presente análisis contiene conceptos de liderazgo, programación neurolingüística, trabajo en

equipo, desarrollo profesional y personal, de tal manera que se pueda establecer que el concepto de aportar al desarrollo de mejora personal, se traduce en la mejora de la calidad del trabajo y a la proyección del liderazgo empresarial, al contar con equipos de trabajo capaces de manejar efectivamente sus conocimientos y fomentando alto rendimiento.

El desarrollo y análisis de la temática, pretende facilitar una nueva visión acerca del coaching, como una herramienta eficaz y que aporta significativamente al fortalecimiento de las estructuras organizacionales de las empresas, haciéndolas económicamente rentables y operativamente eficientes.

López (2013) "*Clima organizacional de una cooperativa de ahorros y créditos afiliada a micoope*" de la Universidad Rafael Landívar de Jutiapa, Guatemala, fue presentado la tesis para obtener el grado de Magister. Tuvo como objetivo general "determinar cómo se manifiesta el clima organizacional en la gestión administrativa de la cooperativa Moyutan R. L. se analizaron la motivación, comunicación, instalaciones físicas, liderazgo, trabajo en equipo, conflicto, oportunidades de desarrollo, satisfacción salarial. La investigación fue de carácter descriptivo, aplicando un cuestionario estructurado ayudando a la recolección de datos, siendo los colaboradores que aportaron a la investigación con sus respuestas, utilizando gráficas de pastel, con su respectiva interpretación de resultados obtenidos. Los resultados demuestran que el clima organizacional de la cooperativa, debe mejorar

en cuanto a la motivación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, fortaleciendo la motivación social, interrelación entre el personal, la administración debe efectivizar y promover constantemente el trabajo en equipo dentro de sus colaboradores, que se transmita en el servicio que ofrece financieramente a sus asociados y fortalecerá las relaciones interpersonales de todos los miembros de la cooperativa”.

De acuerdo a la investigación se logró establecer que la Cooperativa brinda un ambiente físico adecuado para la prestación de servicios financieros, que la misma ofrece a sus asociados, esto lo confirman tanto los colaboradores, como la Gerencia General. Así mismo se realizó observación en todas sus agencias, lo que se estableció que en las oficinas centrales es donde más concentración de personas se tiene, por lo que las instalaciones se quedan pequeñas para la buena y adecuada atención de sus asociados.

Hernández (2013) presenta la tesis de grado titulada “*El liderazgo organizacional, una aproximación desde la perspectiva etológica*” de la Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia. Para optar el grado de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas Sexta Cohorte. El cual tiene la finalidad de generar un proceso de análisis, tendiente a proponer dinámicas organizativas humanas. Siendo una investigación descriptiva, el cual llega a la siguiente conclusión:

Los gerentes como líderes, que toman decisiones para ayudar a lograr los objetivos y llegar a las metas trazadas por sus empresas, deben

tener una formación especial, sin aprovecharse de los demás, es decir respetar los derechos de los integrantes de la organización, ganando respeto de los otros, (...), el gerente debe demostrar conocimiento, experiencia en la toma de decisiones para garantizar el éxito del equipo.

El mismo tesista afirma que el líder de la organización es la persona que demuestra su formación en valores y ética, manejando un lenguaje claro, poseer habilidades de escucha a cada uno de los integrantes de la organización, con un trabajo horizontal, es decir que la opinión de los demás integrantes es válido y bien recibido, con liderazgo comunitario, considerando que la vida profesional es constante aprendizaje.

El liderazgo contribuye un esfuerzo práctico para dirigir empresas, por lo cual todo administrador, debe ser gestor de solucionar problemas, bajo la experiencia, la responsabilidad, entonces debe contar con managers bien adiestrados para la organización.

Mendoza (2012) en su tesis *“Estudio Diagnóstico del Perfil de Liderazgo Transformacional y Transaccional de Gerentes de Ventas de una Empresa Farmacéutica a Nivel Nacional”*, de la Universidad de Colombia, para obtener el grado de maestro en Psicología Organizacional, realiza un estudio de los tipos de líderes como son: el líder transformacional y líder transaccional, en el ámbito de las ventas de la Empresa Farmacéutica B, respaldando con autores que defienden los estilos de liderazgo, utilizando un instrumento validado y utilizado en

muchas investigaciones como es Multifactorial Leadership Questionnaire (MLQ). Al traducir al español es Cuestionario Multifactorial de Liderazgo, elaborado por Bernard Bass y Bruce Avolio de la Universidad Binghamton en Nueva York.

Entre las conclusiones más importantes menciona que el estilo de liderazgo transformacional es la que perdura en la organización es decir que el gerente de ventas mantiene una buena relación con el equipo de ventas, así mismo demuestra que todos están en la predisposición de aprender, de adecuarse a los cambios y cumplir con los objetivos organizacionales, esto gracias al apoyo del líder quien busca el cambio, la transformación de sus pupilos bajo la motivación.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Ramírez (2017) En su tesis de grado con el título “*Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima*”, de la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú, cuya tesis fue para optar el grado académico de maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. La investigación tiene el objetivo general de determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional, esto en los colaboradores de una institución bancaria del estado, la investigación es de tipo aplicada, con un nivel correlacional, transversal, considerando una muestra de 116 trabajadores, aplicando la técnica de recolección de datos la encuesta y con la ayuda del SPSS fueron analizados.

Entre sus conclusiones se menciona:

Que existe una relación significativa e inversa negativa esto entre el estilo de liderazgo permisivo y la percepción del clima en general. Interpretando como que la percepción del liderazgo permisivo aumenta y disminuye la percepción favorable del clima organizacional en los colaboradores de la institución bancaria.

Así mismo es demostrado que existe relación negativa inversa entre el liderazgo autocrático y las dimensiones del clima organizacional, en los colaboradores de la institución bancaria.

Encontrando que, si existe relación significativa entre el estilo de liderazgo democrático y los estándares y recompensa, estos como dimensiones de la variable clima organizacional, siendo positiva la relación, interpretando que, ante un líder democrático, es decir deja que los colaboradores puedan opinar, es aceptado su aporte aumenta la percepción positiva del clima organizacional respecto a las dimensiones estructura y recompensa en los colaboradores de la institución bancaria.

Salvador (2017) En la tesis "*Liderazgo y clima laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la cobranza en Lima 2016*" de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, con la finalidad de obtener el grado de Maestra en Gestión del Talento Humano, tiene como principal objetivo demostrar la relación que existe entre las variables liderazgo y clima laboral que quienes integran la empresa, es decir de los colaboradores de dicha empresa que se dedica a la cobranza, todo esto en

la ciudad de Lima el año 2016. La investigación es de un enfoque cualitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental, transversal correlacional, siendo la población 65 colaboradores, muestreo no probabilístico, utilizando la técnica de recolección la encuesta y el instrumento el cuestionario, en la escala de Likert.

Llega a las conclusiones que a continuación se explica:

Primera: La relación es significativa entre el liderazgo y el clima laboral de los colaboradores de la empresa de cobranza, significando que a un buen estilo de liderazgo mejora el clima organizacional, beneficiando a los integrantes de la empresa de cobranza.

Segunda: En esta conclusión el investigador llega a determinar que si existe una relación significativa entre el liderazgo con la responsabilidad que tienen los colaboradores de la empresa de cobranza en cuanto a las labores que cumplen diariamente.

Tercera: Es significativo y positivo la relación que hay entre la variable liderazgo y las relaciones de los colaboradores de la empresa de cobranza, es decir que la comunicación entre ellos es efectiva bajo la guía y apoyo del líder que cuentan.

Cuarta: Se concluye que el papel que cumple el líder autocrático está relacionado positivamente y es significativo con la responsabilidad que tienen los colaboradores de la empresa de cobranza.

Quinta: Esta conclusión al cual llega el tesista, afirma que existe relación significativa entre el líder democrático y las relaciones de los colaboradores de la empresa de cobranza de la ciudad de Lima.

Sexta: Es demostrado en la investigación que existe relación significativa entre el líder democrático y la cooperación de los colaboradores en las actividades diarias que tienen en la empresa de cobranza de la ciudad de Lima.

Quispe (2015) título de la tesis. "*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas*" de la Universidad de Andahuaylas, la tesis es para optar el grado de Magister en Administración. La investigación que presenta Quispe es de nivel correlacional, con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, el objetivo principal que plantea e determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, enfoca tres dimensiones del desempeño laboral como: productividad, eficiencia y eficacia laboral, tomando en cuenta una muestra de 64 trabajadores a quienes se aplicó una encuesta validada, con 30n ítems sumados de ambas variables.

Entre las conclusiones al que llega el investigador es que existe una correlación de 0.743 donde demuestra que la relación encontrada es directa, positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significancia es alta porque la evidencia estadística demuestra que los

resultados presentan un menor a 0.01, por tal motivo se afirma a un nivel de confianza del 95% que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Pacucha.

Pelaes (2013) título de la tesis *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la presentación de la tesis obtuvo el grado de Doctor en Ciencias Administrativas, investigó el autor con la finalidad de determinar el grado de relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente. Se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y otro cuestionario de satisfacción a sus clientes. La hipótesis planteada indica que, si existe relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente, en el sentido que al mejor clima organizacional se incrementa la satisfacción del cliente.

Entre las conclusiones la principal se puede mencionar lo cual indica que hay relación entre las dos variables de estudio. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y la coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa de estudio. No encontrando relación entre la distribución de recursos y satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

2.1.3 Antecedentes Locales.

Espejo (2016) *“Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014”*, de la Universidad Peruana Los Andes, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, “el tipo de investigación es no experimental, de corte transversal, en un nivel explicativo, aplico la técnica del cuestionario para determinar si hay influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, llegando a la conclusión que efectivamente influye la variable independiente en un 78.9% en la variable dependiente como es el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura de Junín en el año 2014. Se entiende por este resultado que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño. Se conoció que la inadecuada estructura con la cual trabajan influye directa y significativamente en un 60.6% en el clima organizacional, ya que la institución trabaja bajo una estructura vertical en el cual no se puede hacer nada sin el permiso de un superior y la demora en atender los requerimientos es demasiado, así mismo por estar bajo una norma y herramientas de gestión desfasadas. Así mismo el resultado indica que la responsabilidad influye directa y significativamente en un 63.4% en el clima organizacional de la Dirección Regional de Agricultura de Junín en el año 2014. Por el hecho de que los trabajadores no cumplen con las labores encomendadas diariamente, porque no asumen que la responsabilidad laboral debe ser

cumplido para mejorar los procedimientos y entregar a tiempo las tareas que tienen y evitar los reclamos y quejas que se presenta diariamente”.

En la última conclusión menciona que existe relación directa y significativa entre la entidad y el a un 0.724 con un grado de significancia del 0.05, esto indica que la mayoría de trabajadores resaltan que es muy importante la identificación para manejar un buen clima laboral y cómo lograr ello motivando a los trabajadores, haciendo que compartan los objetivos organizacionales.

Pintado (2013) en su tesis de título *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Centro del Banco de Crédito del Perú”*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. “Tiene el objetivo de establecer la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de 16 agencias de la Región Centro del Banco de Crédito del Perú, utilizo el método analítico, el tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacional, aplicada, es un estudio de diseño descriptivo, transeccional porque solo abarca el periodo de junio a julio del 2012. Entre sus conclusiones menciona: Existe influencia directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en el BCP Región Centro, los indicadores reflejan una asociación directa de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco”.

Los niveles del clima organizacional del BCP Región Centro, mantienen niveles aceptables, lo que convierten en una empresa estable y competitiva desde el punto de vista organizacional.

Existe una opinión mayoritaria y favorable a considerar que existe agrado en el puesto de trabajo y las competencias para el puesto, así como en el nivel remunerativo, estos aspectos refuerzan la visión de una empresa con un clima organizacional apropiado.

Espinoza y Rojas (2013) "*Estilos de liderazgo y utilidad neta en la cooperativa comunal San Pedro de Cajas-Tarma-periodo 2006-2011*". Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y las utilidades netas en la cooperativa comunal de San Pedro de Cajas en la ciudad de Tarma. Con el tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, con un diseño no experimental, con una población de 20 trabajadores, utilizaron la técnica de recolección de datos la encuesta.

Las conclusiones fueron:

Que existe relación positiva muy fuerte en un 39.7% con un nivel de significancia de 0.09 entre los estilos de liderazgo y la utilidad neta en la cooperativa de la comunidad campesina de San Pedro de Cajas. El coeficiente que determina la utilidad neta es de 81.82% de factores de liderazgo.

2.2. Bases teóricas.

Sobre Clima Organizacional.

Para Chiavenato (2009) en su libro “*Comportamiento Organizacional*”, define “al clima organizacional como la influencia del ambiente sobre la percepción, la motivación que tienen los participantes de una organización. Se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros, esto influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral. Es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades” (p. 87).

El mismo autor explica que:

“Cuando se evidencia una motivación elevada entre los colaboradores entonces el clima organizacional es elevado, haciendo que demuestren satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por diferentes motivos que se presente, el clima organizacional tiende a bajar. Caracterizándose por un estado de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización. De manera que el clima organizacional representa el ambiente

interno que hay entre los miembros de la empresa y está íntimamente relacionado con el grado de motivación exigente” (p. 87).

Características del Clima Organizacional.

Ramos (2012), en su monografía sobre “*Clima Organizacional*”, explica que el clima organizacional constituye una configuración de las características de una empresa, así como las características personales de una persona contribuyen en la personalidad. Siendo un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. (p.21)

El mismo autor menciona las siguientes características:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Entre los elementos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima puede variar fácilmente, dependiendo de la actitud inmediata que tomen las personas involucradas.
- El clima está determinado por las conductas, aptitudes, expectativas de otras personas, esto bajo las normas, ideologías de la organización.
- Es distinto a la tarea asignada, es así que se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima tiene consecuencias sobre el comportamiento.

Relación del clima organizacional con:

Satisfacción.

Ramos (2012), en su monografía sobre "*Clima Organizacional*", cita a Zuluaga y Giraldo (2001), "donde el concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional" (p. 23).

Motivación.

Ramos (2012) en su monografía sobre "*Clima Organizacional*", cita a Zuluaga y Giraldo (2001), Los componentes de la motivación son cognitivos, afectivos, y de conductas. La motivación intrínseca es cuando los individuos demuestran empeño, persistencia, vigor, entre otros que se traducen en la responsabilidad, identificación, cumplimiento, esfuerzo frente a la realización de las actividades laborales.

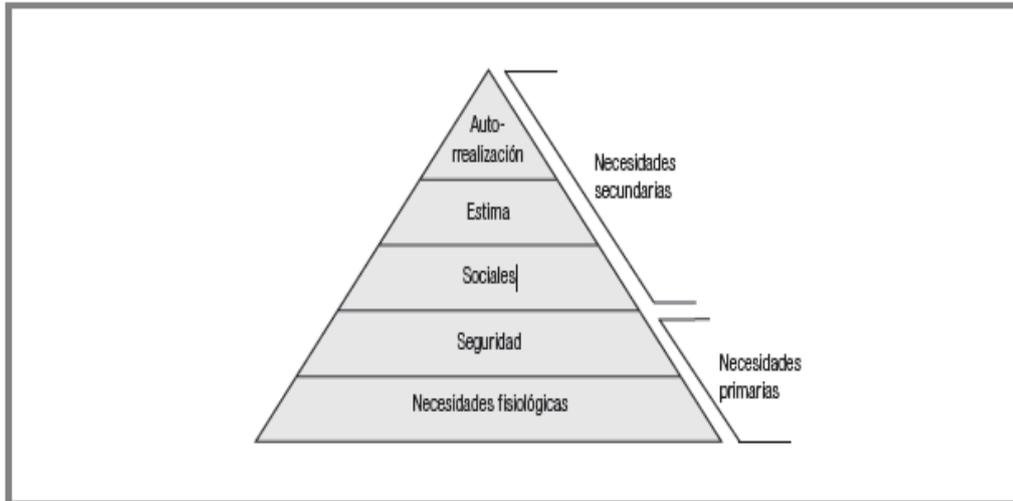
Chiavenato (2007), en su libro *“Administración de los Recursos Humanos”*, define la motivación explicando lo siguiente: “Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo” (p. 47).

El mismo autor Chiavenato (2007), “explica que la motivación está relacionada con las necesidades, es por ello que es importante mencionar la Jerarquía de las necesidades de Maslow”.

Jerarquía de las necesidades de Maslow.

Chiavenato (2007), *“Administración de los Recursos Humanos”*, “las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo. La teoría más conocida es la Maslow cuya teoría se interpreta que la motivación nace y da una jerarquía de acuerdo a las necesidades del ser humano. Esto se observa en la pirámide de las necesidades de acuerdo a la importancia respecto a la conducta del ser humano, lo cual divide en necesidades primarias y necesidades secundarias y según el individuo cubre las necesidades ordenadamente, va motivándose por conseguir las siguientes”. (p. 50)

Gráfico N° 1
Jerarquía de las necesidades según Maslow



Fuente Chiavenato (2007), "Administración de los Recursos Humanos"

Elementos del clima organizacional

Explica el mismo autor que, el clima organizacional está conformado por elementos los cuales se explica a continuación:

- a) Los factores personales que hacen a la apreciación del ambiente, como los motivos, los valores y creencias de los miembros.
- b) Las denominaciones variables estructurales o condiciones objetivos, tales como las tecnologías, las definiciones de los roles organizacionales, los mecanismos de recompensas y sanciones o las relaciones formales de la autoridad.
- c) Los estados futuros que en la organización se consideran como deseables, que se manifiestan en los proyecto, metas y estrategias para el sistema en su conjunto.

Según Chiavenato (2007), señala que el clima organizacional está conformado por ciertas características, entre las cuales se puede señalar las siguientes:

- El medio ambiente de trabajo es un elemento del clima laboral.
- Los trabajadores pueden percibir directa o indirectamente el medio ambiente donde laboran.
- Es una variable que interviene en el comportamiento de los trabajadores y el sistema de organizacional.

Las características del clima organizacional son importantes darles a conocer para realizar en forma correcta un diagnóstico de clima organizacional y está se caracteriza por:

Clima organizacional guarda cierta estabilidad con los cambios graduales que se presenten en una organización.

Los trabajadores ante una percepción de un mal clima organizacional, el comportamiento cambia inmediatamente, demostrando en su desempeño, en su identificación, en su responsabilidad.

Los trabajadores modifican el clima organizacional de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales se pueden ver afectado por el clima organizacional, por ese ambiente organizacional cuyo resultado se ve en el ausentismo, rotación, baja productividad, siendo una alarma para las empresas quienes deben tomar decisiones para mejorar dicho clima organizacional.

Dimensiones del clima organizacional

Likert citado por Moran y Samillán (2017), en el artículo científico sobre “Clima *Organizacional*” mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando.
2. Las características de las fuerzas motivacionales.
3. Las características de los procesos de comunicación.
4. Las características de los procesos de influencia.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones.
6. Las características de los procesos de planificación.
7. Las características de los procesos de control.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Los mismos autores señalan que el clima organizacional al influir en el comportamiento de los individuos es importante estudiar las dimensiones como el que sigue:

1. La comunicación.
2. Conflicto y cooperación.
3. Estado de confort.
4. Estructura.
5. Identidad.
6. Innovación.
7. Liderazgo.

8. Motivación.
9. Recompensa.
10. Remuneración.
11. Toma de decisiones.
12. Centralización de la toma de decisiones.

Así mismo, Moran y Samillán (2017), citan a Litwin y Stringer, nombrando la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización, lo cual se tomó en cuenta para esta investigación. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura.

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, e informal.

2. Responsabilidad

Es el cumplimiento de los miembros de la organización ante una labor encomendada. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha.

3. Recompensa.

Es un medio de reconocimiento por la labor que realiza, es decir por el trabajo bien hecho, de esa manera estaría motivando, utilizando los premios en vez del castigo.

4. Desafío.

Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos por la empresa.

5. Relaciones.

Cuando en el ambiente laboral se percibe que hay una buena comunicación, participación y cooperación entre los miembros de la organización tanto jefes y subordinados, entonces se puede hablar de buenas relaciones interpersonales.

6. Cooperación.

Es el espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, en todos los niveles jerárquicos.

7. Estándares.

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos.

Son opiniones opuestas, discrepantes entre los miembros de una organización para llegar a un acuerdo es importante considerar una buena negociación donde ambas partes tengan beneficios.

9. Identidad.

Es el sentimiento de pertenencia y se comprometen con la labor que realizan en beneficio de la empresa y así mismo del individuo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Sobre Liderazgo.

Muchos autores definen sobre liderazgo, en la presente investigación se considerará a:

Robbins (2013), en su libro de “*Comportamiento Organizacional*” quien define el liderazgo como: “la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes ciertos derechos formales no garantiza que sean capaces de dirigir con eficiencia, (...). Las organizaciones necesitan un liderazgo firme y una administración sólida para alcanzar una eficacia óptima. En la actualidad se necesitan líderes que

desafíen el estatus quo, que elaboren visiones del futuro y que inspiren a los miembros de la organización para que deseen lograr esas visiones. También se necesitan gerentes para elaborar planes detallados, crear estructuras organizacionales eficientes y supervisar las operaciones cotidianas”. (p. 368)

Dimensiones de Liderazgo.

Liderazgo transaccional.

Definido por una relación de influencia de tipo económico. “En esta relación el colaborador interactúa con el líder únicamente por motivación extrínseca”

Cardona, (2000, p. 7). “Los líderes transaccionales exhiben comportamientos asociados a transacciones constructivas y correctivas. El estilo constructivo es llamado recompensa contingente y el estilo correctivo gerencia por la excepción”

El papel importante del líder transaccional es lograr cumplir los objetivos, llegando a las metas en una dinámica laboral bajo presión, esfuerzo, evitando errores en el cumplimiento de las actividades. La característica de este tipo de liderazgo es de intercambiar los premios y castigos, esto significa que se basa en un tipo de condicionamiento operante de estímulo – respuesta.

Por tanto, la dinámica del liderazgo transaccional es condicionar al individuo para que cumpla la tarea, y llegue a las metas. En las

organizaciones se aplica cuando se necesita llegar a los objetivos específicos de calidad y en tiempos trazados.

El liderazgo transaccional tiene cuatro dimensiones, los cuales son:

- Recompensa o refuerzo contingente. - En esta dimensión el líder transaccional establece una relación del objetivo con la recompensa, pone de manifiesto las expectativas, entrega los recursos a los seguidores, establece objetivos por consenso, específicos, medibles, realistas, a ejecutarse en un tiempo determinado, y asigna varios tipos de recompensas por un desempeño exitoso.
- Gestión activa por excepción. - Esta dimensión controla el trabajo de los colaboradores, verificando desviaciones a las normas, reglas y aplica acciones correctivas para prevenir errores.
- Gestión pasiva por excepción. - Es cuando el líder interviene cuando el resultado no es el que espera recibir, es decir ante una emergencia es importante la presencia del líder transaccional.
- Laissez – Faire. - En esta etapa el líder deja a los subordinados a desarrollar sus actividades libremente, suponiendo que cuenta con las herramientas para tomar decisiones, ante esto es importante contar con personal eficiente de lo contrario puede perjudicar a la organización.

Liderazgo transformacional.

Este estilo de liderazgo es la que actualmente se trabaja en las organizaciones. “Es definido como la relación que tiene el líder con los

demás de tipo social, con motivación intrínseca que propone el cambio del statu quo por una visión de futuro que influye en los seguidores a través de nuevas ideas. El líder transformacional se asocia a la idea de cambio en los entornos en que ese aplica por conmover y cambiar las cosas (...) al comunicar a los seguidores una visión especial del futuro, utilizando los ideales y motivos más altos de los seguidores” (Lussier & Achua, 2011, p.348).

La función del líder “tiene un rol no delegable en la instrumentalización de un cambio, teniendo en cuenta elementos como la creación de una visión compartida (...)” (García Rubiano, 201, p.144).

Los líderes transformacionales, además de no perder de vista los resultados a conseguir, se ocupan de alinear el interés del subordinado con el de la organización, creando unas condiciones de trabajo atractivas para sus trabajadores. Haciendo que los trabajadores den lo mejor de sí. Sus cualidades más importantes son, además de las de saber negociar y controlar los resultados, la capacidad de crear una visión atractiva para su gente y comunicarla de manera rotunda e ilusionante. Estas personas hacen todo lo posible por conseguir que su personal realice la labor que esperan, para lograr ello hacen que su personal tome conciencia de la importancia de su participación, Salcedo (2018, p.20)

Liderazgo Laissez Faire.

Representa la ausencia de transacción de cualquier clase. El líder evita tomar decisiones, no tiene responsabilidad y no usa su autoridad. Es considerada la forma más inefectiva de liderazgo.

Es una expresión francesa “*dejar hacer, dejar pasar*”. Una práctica caracterizada por una abstención de dirección o interferencia especialmente con la libertad individual de elección y acción.

A esta explicación mencionan:

Chiavenato (2007, p. 105), “*Administración de los Recursos Humanos*”, “Que el Liderazgo *laissez faire* se caracteriza porque el líder delega todas las decisiones en el grupo y no ejerce ningún control. Aunque la actividad de los grupos fue intensa, la producción fue escasa. Las tareas se desarrollan al azar con muchos altibajos y se pierde mucho tiempo en discusiones personales, no relacionadas con el trabajo en sí. Se nota fuerte individualismo agresivo y poco respeto al líder”.

Describe las características principales de un líder liberal.

Características principales de *laissez faire*.

Las características pueden ser agrupadas básicamente de la siguiente manera:

Delegación de poder.

En la primera característica como es la delegación de poder, la autoridad está delegada en sus subalternos para tomar decisiones, esperando

que estos asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control siendo de poca ayuda para los seguidores. Con esto se deduce que el subalterno tiene que ser altamente calificado y capaz de llevar a cabo todo enfoque con la finalidad de que dicho resultado sea satisfactorio. Por otro lado, también, se menciona que dicho liderazgo en épocas de la revolución industrial fue considerado como una mano invisible que guiaba a la economía capitalista en beneficio de toda la sociedad.

Desinterés.

El autor cita a Badford y Lippitt (2005, pp. 69-70) quienes describen “a líderes que muestran poca preocupación tanto por el grupo o por la tarea encomendada, y procuran no involucrarse en el trabajo del grupo; constantemente están evadiendo la responsabilidad del resultado obtenido; permanentemente confieren libertad absoluta para que el grupo trabaje según sus criterios y tomen las decisiones correspondientes; este líder proporciona información solo cuando lo solicitan y confiere poder para que el grupo se organice de acuerdo con la iniciativa del grupo”.

Evasión de responsabilidad.

No marca los objetivos ni metas con claridad, también es ineficaz en resolver los conflictos, evitándolos de cualquier manera, esta inactividad y su orientación permanente de no cumplir su responsabilidad, su falta completa de dar dirección al trabajo y de no dar apoyo a sus seguidores, en muchos estudios se han relacionado y de manera constante en forma

negativa a variables de resultados como satisfacción, efectividad, productividad, cohesión grupal y esfuerzo extra entre otros.

2.3. Definición de términos.

- Clima.

En el ámbito laboral clima se define como el medio ambiente humano y físico en el cual se encamina el trabajo cotidiano de los colaboradores, estando relacionado con los directivos, con los comportamientos de las personas, la estructura organizacional, material que se utilizan, que influyen en la satisfacción de los que intervienen y la productividad.

- Ambiente

Son las condiciones positivas o negativas influyen notoriamente en la salud física y mental de los colaboradores, lo cual nos lleva a todo lo que se refiere a la higiene en el trabajo, salud ocupacional, calidad de vida en el trabajo.

- Liderazgo.

El liderazgo es en la capacidad de guiar un grupo, no es lo mismo que un compañero de trabajo, es la capacidad para influir en un grupo y dirigirlos hacia el logro de los objetivos, las organizaciones necesitan de un líder firme y una administración sólida para alcanzar una eficacia óptima.

- Transaccional.

Está considerado dentro de los tipos de liderazgo, definiendo como la forma de guiar a los colaboradores de una manera autoritaria, buscando que los colaboradores solo reciban orden sin aceptar las opiniones.

- Transformacional.

Es otro tipo de liderazgo que consiste en tomar las atribuciones de influir en los colaboradores con dinamismo, buena comprensión y con las habilidades del buen trato al personal, con una perspectiva de lograr los objetivos organizacionales con el trabajo en equipo, con el apoyo de los demás.

- Laissez faire.

Considerado dentro de los tipos de liderazgo quien deja libremente a los colaboradores a realizar sus funciones dentro de las organizaciones, pensando que no es necesario el control a ellos.

- Motivación.

Se define como un aspecto que los que intervienen en las organizaciones demuestran compromiso en la labor que realizan, con deseos de sumar, para ello la empresa tiene la capacidad de mantener implicados a los colaboradores para dar el máximo desempeño y conseguir los objetivos organizacionales.

- Satisfacción.

En el ámbito laboral la satisfacción es la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Así mismo la satisfacción es el interés que depende de muchas razones como los cambios, el clima organizacional, el trato personal, entre otros.

- Poder.

Es un término escuchado y entendido como la persona que tiene poder influye sobre los demás en las organizaciones, quien tiene la autoridad para demostrar su mando y exigir el cumplimiento de las tareas asignadas. Muchas veces por el poder adquirido, la persona utiliza dicho poder para buscar beneficios propios.

2.4. Hipótesis de investigación.

2.4.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y liderazgo en MiBanco SA Huancayo en el año 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas.

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

2.5. Sistema de variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ES CALA VALORATIVA
Variable 1: Clima Organizacional. La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes de una organización. Se puede describir como la calidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. (Chiavenato, 2009)	1. Estructura.	Reconoce los procedimientos, trámites normativas y otros de la organización	Tiene conocimiento de la misión y visión de la organización	Cuestionario	
			Esta de acuerdo con el horario establecido de su jornada laboral		
			Considera que tiene funciones que no le corresponden a su puesto de trabajo		
	2. Responsabilidad	Demuestra responsabilidad en la labor encomendada	Cuenta con autonomía para realizar su trabajo		
			Es importante culminar la labor encomendada así fuese fuera de hora de trabajo		
			Los recursos y materiales otorgados por la empresa le ayudan a cumplir con sus funciones.		
	3. Recompensa	Reconoce que la organización recompensa la labor realizada	Su remuneración es baja en comparación con otras empresas		
			Las metas propuestas por la organización hacen inalcanzables el cobro de sus comisiones		
			La organización lo incentiva para lograr las metas propuestas		
	4. Desafío	Reconoce estar preparado para los desafíos que la organización propone	Está preparado para ser promovido a otro puesto de trabajo en la Organización		
			La organización promueve los ascensos luego de una evaluación		
			Considera que los ascensos se otorgan por mérito propio		
	5. Relaciones	Reconoce que existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales en la organización	En la organización existe buena relación entre compañeros de trabajo		
			Su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo en la organización		
			Su jefe inmediato se interrelaciona con cada uno de los colaboradores de la organización		
	6. Cooperación	Existencia en la organización un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros colaboradores	En una eventualidad considera que sus compañeros tienen la predisposición de apoyarlo		
			De no encontrarse su jefe inmediato asume la responsabilidad de solucionar algún inconveniente		
			Recibe el apoyo de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente laboral		
	7. Estándares	Demuestra la organización interés sobre las normas de rendimiento	Considera importante que su jefe inmediato indique en que aspectos debe de mejorar		
			La organización brinda las comodidades laborales para cumplir el trabajo encomendado		
			Tiene usted la predisposición para adaptarse a los cambios organizacionales		
	8. Conflictos	Demuestra enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.	Ante un conflicto laboral con su compañero de trabajo la situación se debe de manejar con tranquilidad		
			El jefe inmediato demuestra interés en solucionar los conflictos que se presenta con los colaboradores		
	9. Identidad	Reconoce que se identifica con la organización en todo momento	Considera que forma parte de la organización		
			Siente orgullo que pertenecer a la organización		
			La organización es el lugar indicado para trabajar		

Escala de medición de Likert. índices:
 1. Totalmente en Desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE LIDERAZGO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
Variable 2: Liderazgo. La habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. (Robbins 2013)	1. Liderazgo Transformacional	Demuestra compromiso entre líder y seguidores hacia la consecución de metas.	El jefe inmediato explica el por que de los objetivos y de las políticas de la organización	Cuestionario	Escala de medición de Linkert. índices: 1. Totalmente en Desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			El jefe inmediato mantiene a los colaboradores informado sobre cualquier decisión que afecte el trabajo		
			Informar constantemente los objetivos organizacionales y que es compromiso de todo el equipo, es un papel importante que debe cumplir el jefe inmediato		
		Genera admiración, respeto y confianza hacia los demás.	La autoridad de la organización que mantiene relaciones amistosas con los colaboradores les cuesta imponer disciplina		
			El jefe hace sentir a los colaboradores que él es el que tiene el control		
			El jefe inmediato convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes		
		Demuestra el líder influencia en sus seguidores para las labores	El jefe expone los objetivos, la forma de llevarlos a cabo logrando que los colaboradores sigan		
			El jefe inmediato reconoce su potencial y le brinda la oportunidad de crecer en el puesto		
			Lo mejor que puede hacer el jefe al asignar un trabajo es influenciar al colaborador que ayude a preparar los objetivos.		
	2. Liderazgo Transaccional	Demuestra que existe una relación del objetivo organizacional con la recompensa a los colaboradores	Aí logro de los objetivos siempre hay una recompensa por parte del jefe inmediato		
			El jefe se preocupa por el bienestar de los colaboradores de la organización		
			El jefe inmediato le agradece personalmente cuando logra sus objetivos en la organización		
		Demuestra control en el trabajo de sus subordinados	El jefe inmediato supervisa constantemente su trabajo en la organización		
			Ante algún problema que tienen los colaboradores su jefe inmediato toma medidas correctivas exageradas.		
			El jefe inmediato examina los métodos y procedimientos que emplea los colaboradores en las labores encomendadas para lograr buenos resultados		
		Demuestra gestión pasiva en la organización	Ante los colaboradores competentes el jefe inmediato no los supervisa		
			En la organización su jefe inmediato confía ciegamente en su trabajo		
			Cuando se presenta un problema laboral el jefe da solución inmediata		
	3. Liderazgo Laissez Faire	Demuestra evasión de responsabilidad ante las labores de la organización	El jefe evita preocuparse por las diferencias de opinión de los colaboradores de la organización		
			La idea que tiene el jefe es que los propios colaboradores son quienes deben preocuparse por cumplir las labores encomendadas		
		Demuestra que no es importante marcar los objetivos ni metas con claridad	No es necesario para el jefe explicar los objetivos organizacionales para el cumplimiento de las labores por los colaboradores		
Cree que el jefe debe permitir que se ocupe de los asuntos no laborales en hora de trabajo					
Demuestra desinterés ante la labor diaria en la organización		El jefe otorga libertad absoluta para que el grupo trabaje según sus criterios y tomen las decisiones correspondientes			
		El jefe inmediato espera la iniciativa propia del colaborador para cumplir una labor en la organización			
	No es necesario para el jefe las sanciones al desacato del reglamento interno de la organización				
	Los colaboradores demuestran insatisfacción ante el comportamiento de los jefes				

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación.

Según Vara (2012), en su libro *“Los 7 pasos para elaborar una tesis”*, explica que una investigación básica es cuando el investigador busca contribuir y generar conocimiento científico, buscando la relación entre variables o constructos, diagnostica alguna realidad empresarial o de mercado (p. 202).

La investigación es de tipo básica, ya que los resultados son un aporte importante para incrementar los conocimientos y crear nuevas teorías respecto al clima organizacional y liderazgo, así como apoyo en MiBanco para mejorar el comportamiento organizacional. Se tomó en cuenta un solo periodo como es el año 2017 siendo de esta manera transversal.

3.2 Diseño de investigación.

El mismo autor Vara (2012) *“Los 7 pasos para elaborar una tesis”*, define el diseño descriptivo como estudios que se abocan más a la amplitud y precisión que la profundidad. (...) El diseño descriptivo correlacional, determina el grado de asociación entre varias variables (p. 210)

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional, que busco determinar la relación entre las variables de estudio.

3.3 Lugar y periodo de ejecución.

La presente investigación comenzó en abril del 2017 y tiene una extensión hasta el mes de marzo del 2019 por los trámites que requiere la presente investigación; se desarrolló en la Provincia de Huancayo Departamento de Junín, donde se ubica la agencia MiBanco.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población.

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014), libro “*Metodología de Investigación*”, explica que la población es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 174)

Por lo tanto, en la investigación se considera las agencias Huancayo, El Tambo y Chilca siendo un total de 92 colaboradores tal como se representa en la tabla siguiente:

Tabla N° 1 Descripción de la población

AGENCIAS : HUANCAYO - TAMBO – CHILCA		
DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS	DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS	CANTIDAD
CONTRATO INDEFINIDO	GERENTE	3
	JEFE DE CRÉDITO	8
	JEFE DE BANCA	3
	SUPERVISOR	3
	ASESOR EJECUTIVO	12
	ASESOR SENIOR	11
	ASESOR 1	11
CONTRATO TEMPORAL	ASESOR 2	9
	ASESOR 3	9
	ASISTENTE DE CRÉDITO	8
	CAJERO	6
	ASESOR CUENTAS PASIVAS	3
	EJECUTIVA PLATAFORMA	6
TOTAL		92

Fuente propia del investigador

3.4.2 Muestra.

En la investigación se tomó en cuenta el total de la población siendo una muestra censal conformado por 92 colaboradores de la entidad financiera.

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Métodos de recolección de datos.

De acuerdo al problema y los objetivos planteados en la investigación el método de recolección se realizó con la encuesta elaborado para las dos variables de estudios con las dimensiones

respectivas, siendo validados por expertos. Así mismo se utilizó la observación.

3.5.2 Técnicas de recolección de datos.

Entre las técnicas de recolección de datos se aplicó la encuesta, siendo útil en las investigaciones de las ciencias sociales, por la sencillez, utilidad, versatilidad cuando se obtiene los datos, mediante el instrumento del cuestionario que a continuación se explica las características.

3.5.3 Instrumento de recolección de datos.

El instrumento más usual utilizado en las ciencias sociales es el cuestionario el cual contiene preguntas cerradas para las dos variables de estudio y de las dimensiones, se aplicó a los colaboradores de la entidad financiera MiBanco, en un solo momento.

3.6 Validación de los instrumentos de recolección de datos.

Validez.

Oseda, Chenet, Hurtado, Chávez, Patiño y Oseda (2015), En su libro *Metodología de la Investigación*, menciona que “la validez conduce a afirmar que el instrumento mide la variable que busca medir sostiene que la validez es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que busca medir” (p. 177)

El autor explica que debe existir tres tipos de validaciones como son de: validez de contenido, de criterio y de constructo.

En la presente investigación fue considerado la validación por juicio de expertos siendo profesionales con el grado de magister, quienes apoyaron con su aporte profesional al validar el cuestionario aplicado a la muestra.

Confiabilidad.

Oseña, et al. (2015) En su libro “*Metodología de la Investigación*”, especifica que es el grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 180).

La confiabilidad del instrumento se realizó con el alfa de Cronbach.

De la variable clima organizacional

Tabla Nº 2 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	26

Fuente propia

La tabla N^a 2 es el estadístico de fiabilidad de la variable Clima Organizacional, considerando los 26 ítems del cuestionario se dio la confiabilidad con el alfa de cronbach, siendo el resultado del 0,904 esto significa que el instrumento es de excelente confiabilidad.

De la variable liderazgo

Tabla N° 3 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	26

Fuente propia

La tabla N° 3 es el estadístico de fiabilidad de la variable Liderazgo, considerando los 26 ítems del cuestionario se dio la confiabilidad con el alfa de cronbach, siendo el resultado del 0,913 esto significa que el instrumento es de excelente confiabilidad.

3.7 Procesamiento de datos.

El procesamiento de datos se realizó luego de haber aplicado el cuestionario, seguido de la generación de la base de datos con los resultados obtenidos, llevando al software Excel y SPSS.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados en tablas, gráficos.

4.1.1 Contratación de la hipótesis general Clima Organizacional y Liderazgo.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y liderazgo en MiBanco SA Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y liderazgo en MiBanco SA Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si existen empates entre los valores de las variables estudiadas, al encontrar empates en los valores finales de las variables de la investigación, dando origen a rangos empatados en consecuencia se procedió a utilizar el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- X es la variable proceso de selección.
- Y es la variable gestión del rendimiento.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

En cuanto al nivel de significancia utilizado fue $\alpha=0,05$ para determinar el valor crítico $r_{s,\alpha}$ se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

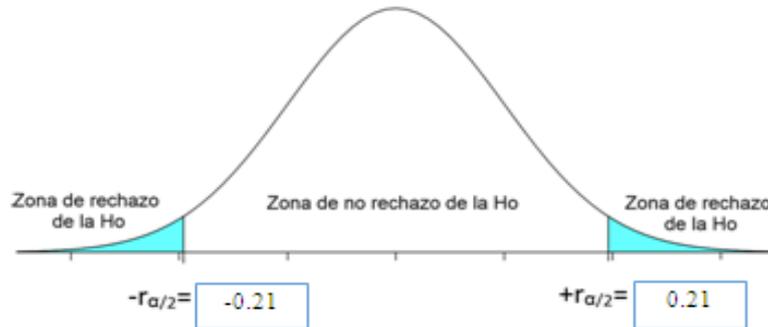
Considerando el tamaño de la muestra fue mayor que treinta, $n > 30$, se obtuvo el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{92-1}} = \pm 0.21$$

A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Figura N° 1: Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula general Clima Organizacional y Liderazgo



Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv.24 tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo

		CLIMA ORGANIZACIONAL LIDERAZGO		
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

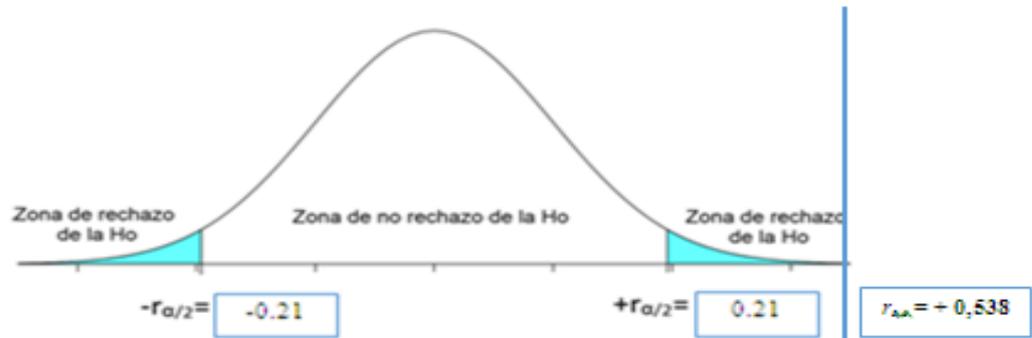
Fuente: Elaboración propia

Paso 05: Decisión si la Ho se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$r_{s,o} = + 0,538 > r_{s,\alpha} = +0,21 \rightarrow$ Rechazamos la hipótesis nula general.

Figura N° 2: Decisión de la hipótesis nula general Clima Laboral y Liderazgo



Paso 06: Conclusión.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,538 siendo una correlación positiva media entre el clima organizacional y el liderazgo en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

4.1.2 Contrastación de la hipótesis específica Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y liderazgo transformacional en MiBanco SA Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si existen empates entre los valores de las variables estudiadas, al encontrar empates en los valores finales de las variables de la investigación, dando origen a rangos empatados en consecuencia se procedió a utilizar el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- X es la variable proceso de selección.
- Y es la variable gestión del rendimiento.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

En cuanto al nivel de significancia utilizado fue $\alpha=0,05$ para determinar el valor crítico $r_{s,\alpha}$ se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Considerando el tamaño de la muestra fue mayor que treinta, $n > 30$, se obtuvo el siguiente valor crítico:

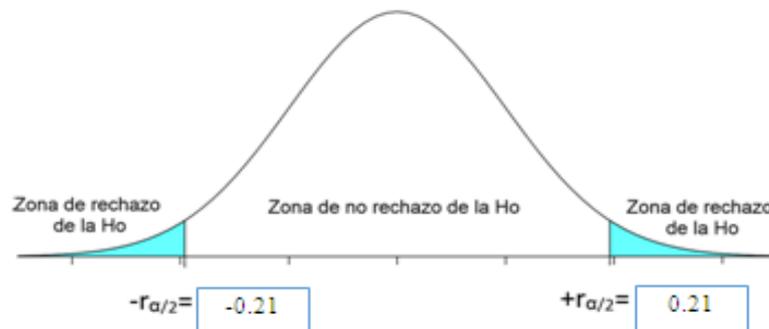
$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{92-1}} = \pm 0.21$$

A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Figura N° 3:

Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional



Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv.24 tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 5: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional

			CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
	L	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
	NAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

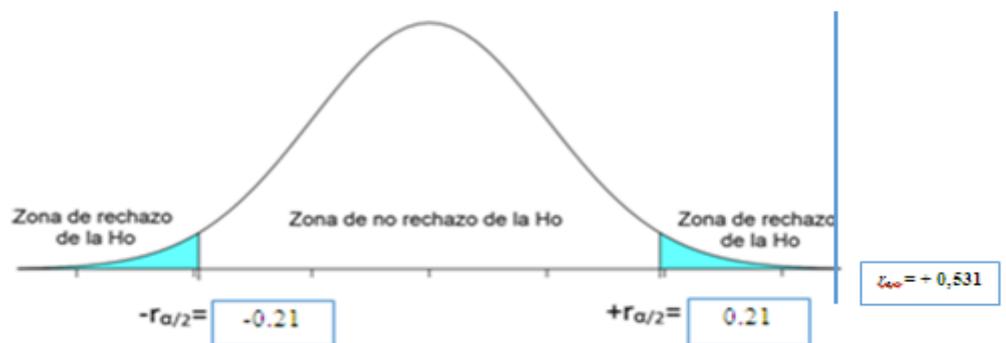
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Paso 05: Decisión si la Ho se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = + 0,531 > r_{s,\alpha} = +0,21 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula específica 1.}$$

Figura N° 4: Decisión de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transformacional



Paso 06: Conclusión.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,531 siendo una correlación positiva media entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

4.1.3 Contrastación de la hipótesis específica Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si existen empates entre los valores de las variables estudiadas, al encontrar empates en los valores finales de las variables de la investigación, dando origen a rangos

empatados en consecuencia se procedió a utilizar el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- X es la variable proceso de selección.
- Y es la variable gestión del rendimiento.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

En cuanto al nivel de significancia utilizado fue $\alpha=0,05$ para determinar el valor crítico $r_{s,\alpha}$ se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Considerando el tamaño de la muestra fue mayor que treinta, $n > 30$, se obtuvo el siguiente valor crítico:

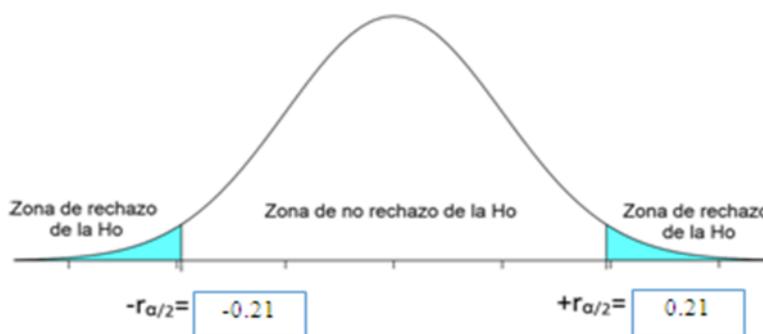
$$Y_{s, \alpha} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{92-1}} = \pm 0.21$$

A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la Ho usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Figura N° 5:

Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional



Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv.24 tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 6: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional

			Clima Organizacional	Liderazgo Transaccional
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	LIDERAZGO TRANSACCIONAL	Coefficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

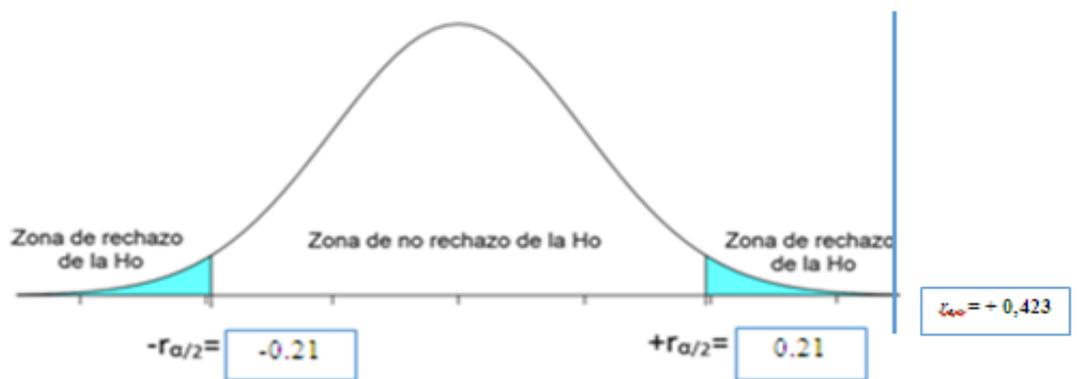
Paso 05: Decisión si la Ho se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = +0,423 > r_{s,\alpha} = +0,21 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula específica}$$

2

Figura N° 6: Decisión de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Transaccional



Paso 06: Conclusión.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,423 siendo una correlación positiva débil entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

4.1.4 Contrastación de la hipótesis específica Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si existen empates entre los valores de las variables estudiadas, al encontrar empates en los valores finales de las variables de la investigación, dando origen a rangos empatados en consecuencia se procedió a utilizar el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

- X es la variable proceso de selección.

- Y es la variable gestión del rendimiento.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo.

En cuanto al nivel de significancia utilizado fue $\alpha=0,05$ para determinar el valor crítico $r_{s,\alpha}$ se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Considerando el tamaño de la muestra fue mayor que treinta, $n > 30$, se obtuvo el siguiente valor crítico:

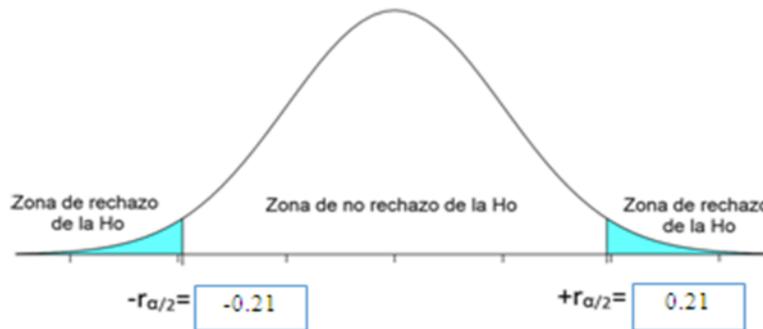
$$Y_{s, \alpha} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{92-1}} = \pm 0.21$$

A partir de ello se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de la H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha}$

Figura N° 7:

Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire



Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv.24 tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 7: Correlación entre Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire

			CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO LAISSEZ FAIRE
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,148
		Sig. (bilateral)	.	,160
		N	92	92
	LIDERAZGO LAISSEZ FAIRE	Coefficiente de correlación	,148	1,000
		Sig. (bilateral)	,160	.
		N	92	92

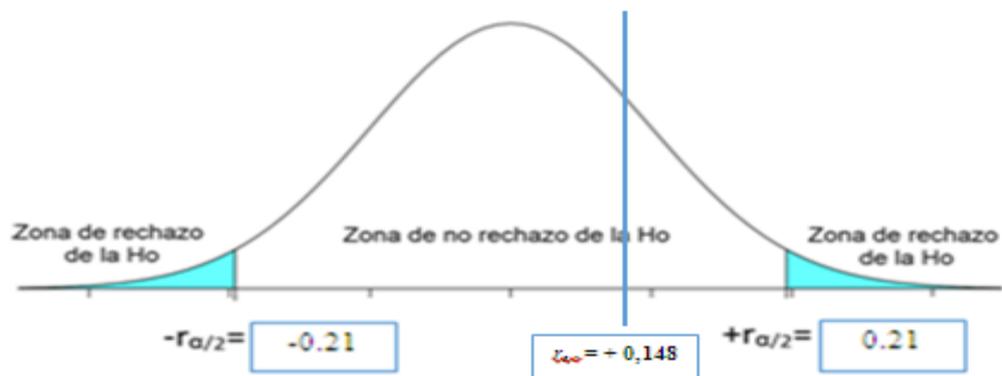
Paso 05: Decisión si la Ho se rechaza o no se rechaza.

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = +0,148 \leq r_{s,\alpha} = +0,21 \rightarrow \text{No rechazamos la hipótesis nula específica}$$

3.

Figura N° 8: Decisión de la hipótesis nula específica Clima Organizacional y Liderazgo Laissez Faire



Paso 06: Conclusión.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que no existe correlación entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados de la hipótesis general.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,538 siendo una correlación positiva media entre el clima organizacional y el liderazgo en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

La interpretación de este resultado se da desde el punto de vista que el personal de la entidad financiera Mi Banco aprecian y experimentan el ambiente de la organización es evidente mucho más cuando la alta dirección interviene demostrando el liderazgo con el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales.

A esto se compara con la tesis de López (2013) titulada “Clima organizacional de una cooperativa de ahorros y créditos afiliada a microope” de la Universidad Rafael Landívar de Jutiapa, Guatemala. Entre sus conclusiones tiene: “Los resultados demuestran que el clima organizacional de la cooperativa, debe mejorar en cuanto a la motivación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, fortaleciendo la motivación social, interrelación entre el personal, la administración debe efectivizar y promover constantemente el trabajo en equipo dentro de sus colaboradores, que se transmita en el servicio que ofrece financieramente a sus asociados y

fortalecerá las relaciones interpersonales de todos los miembros de la cooperativa”.

Así mismo Ramírez (2017) En su tesis de grado con el título “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima, de la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú. En la conclusión que llego menciona que Existe relación significativa entre el estilo de liderazgo democrático y las dimensiones estándares y recompensa del clima organizacional en dirección directa positiva, esto en cuento aumenta la percepción de liderazgo democrático aumenta la percepción positiva de estructura y recompensa”.

Al respecto Chiavenato (2009, p.87) explica que “el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como en los casos de huelga, manifestaciones, etc.). De manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de

la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente”.

No cabe duda que es muy importante la participación significativa de los líderes de la organización siendo las personas indicadas de guiar, transmitir los valores las creencias, así como las variables estructurales, los roles organizacionales, mecanismos de recompensa para lograr un buen clima entre los miembros de la institución financiera.

Especifica 1.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,531 siendo una correlación positiva media entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

Es importante señalar que en toda organización el manejo del clima organizacional, dependerá mucho del liderazgo que demuestra la alta dirección, tal como llega a los resultados de la investigación Hernández (2013) en la tesis titulada “El liderazgo organizacional, una aproximación desde la perspectiva etológica” de la Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia. “Quien en una de sus conclusiones menciona: Son los gerentes como grandes hombres líderes que llevan el poder adquirido en las decisiones de las metas u objetivos de sus empresas, deben tener una formación especial y posicionarse sin sobrepasar los derechos de los demás, como lo hacen los animales líderes al ganar respeto de

los otros, (...) el gerente debe luchar con conocimiento y experiencia, al llevar al éxito a todos los integrantes de un equipo, o como lo hacen las hormigas, quienes trabajan en equipo, donde cada uno tiene una función específica para mantener seguros a todos los integrantes en un buen clima organizacional”.

A esto respalda la teoría de Cárdenas, et al. (2009) cuando menciona que “el clima organizacional es el conjunto de condiciones sociales, psicológicas que las organizaciones permiten y repercute en el desempeño de los colaboradores y está conformado por dimensiones, si se aplican en las organizaciones, estará garantizado un ambiente adecuado, entre las dimensiones que muestra son: la comunicación, cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación. Todo ello se consigue si el líder demuestra las habilidades de cómo influye en los demás”, tal como explica (Lussier & Achua, 2011, p.348). “Este estilo de liderazgo es la que actualmente se trabaja en las organizaciones. Es definido como la relación que tiene el líder con los demás de tipo social, con motivación intrínseca que propone el cambio del statu quo por una visión de futuro que influye en los seguidores a través de nuevas ideas. El líder transformacional se asocia a la idea de cambio en los entornos en que ese aplica por conmovier y cambiar las cosas (...) al comunicar a los seguidores una visión especial del futuro, utilizando los ideales y motivos más altos de los seguidores”.

Específico 2.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación

significativa de 0,423 siendo una correlación positiva débil entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

La relación débil entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional demuestra que no siempre una organización guiado por un líder que trata bajo presión, es efectivo, considerando que si el colaborador logra las metas establecidas hay un premio, de lo contrario será castigado ante eso no habrá un buen clima organizacional, es tal como demuestra en la investigación.

Ramírez (2017) En su tesis de grado con el título “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima”, de la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú. Quien en una de sus conclusiones menciona: Existe relación significativa e inversa negativa entre el estilo de liderazgo autocrático con la percepción del clima en general esto es que al aumentar la percepción de liderazgo autocrático disminuye la percepción favorable del clima organizacional en los colaboradores de la empresa bancaria.

Considerando que el liderazgo transaccional define:

Cardona, (2000, p. 7). “Los líderes transaccionales exhiben comportamientos asociados a transacciones constructivas y correctivas. El estilo constructivo es llamado recompensa contingente y el estilo correctivo gerencia por la excepción”

El papel importante del líder transaccional es lograr cumplir los objetivos, llegando a las metas en una dinámica laboral bajo presión, esfuerzo,

evitando errores en el cumplimiento de las actividades. La característica de este tipo de liderazgo es de intercambiar los premios y castigos, esto significa que se basa en un tipo de condicionamiento operante de estímulo – respuesta.

Específico 3.

Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que no existe correlación entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

En MiBanco no hay relación entre el clima organizacional que hay en la institución bancaria y el estilo de liderazgo laissez faire, siendo un estilo que no existe. Se respalda con la investigación de:

Ramírez (2017) En su tesis de grado con el título “Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima”, de la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú. En una de sus conclusiones señala: Existe relación significativa e inversa negativa entre el estilo de liderazgo permisivo con la percepción del clima en general esto es que al aumentar la percepción de liderazgo permisivo disminuye la percepción favorable del clima organizacional en los colaboradores de la empresa bancaria.

A esto respalda el autor:

Chiavenato (2007, p. 105) quien define este estilo de liderazgo y que a la letra dice: “El Liderazgo laissez faire se caracteriza porque el líder delega

todas las decisiones en el grupo y no ejerce ningún control. Aunque la actividad de los grupos fue intensa, la producción fue escasa. Las tareas se desarrollan al azar con muchos altibajos y se pierde mucho tiempo en discusiones personales, no relacionadas con el trabajo en sí. Se nota fuerte individualismo agresivo y poco respeto al líder”.

CONCLUSIONES

La investigación realizada lleva a las siguientes conclusiones:

1. Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,538 siendo una correlación positiva media entre el clima organizacional y el liderazgo en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

Efectivamente en la entidad bancaria MiBanco SA se demuestra con el resultado que, si existe un buen clima organizacional, es vital que los gerentes como nivel estratégico ejerzan un liderazgo eficaz lo cual ayudaría a una gestión productiva, aprovechando los medios que cuenta la entidad bancaria y el posicionamiento que actualmente tiene en la ciudad de Huancayo.

2. Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,531 siendo una correlación positiva media entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

Es importante afirmar que los colaboradores se sentirían mucho mejor con el trabajo en equipo, que exista buena comunicación, aceptando la participación activa de cada uno de ellos, siempre que el estilo de liderazgo transformacional sea el adecuado para el desarrollo de una cultura propia de la entidad bancaria.

3. Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que si existe una relación significativa de 0,423

siendo una correlación positiva débil entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

Esto explica que en MiBanco SA que existe relación entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional, pero es débil ya que cuanto menos se ejerza ese liderazgo autoritario, bajo condiciones como el premio, castigo, no ser escuchados, es decir con una motivación extrínseca, mejor será el desempeño, las relaciones interpersonales, satisfacción compartida entre otros.

4. Se demuestra que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia de 0,05 que no existe correlación entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.

Con esta conclusión se demuestra que en la entidad bancaria MiBanco SA no existe el liderazgo ausente cuando se les necesita, que son reacios a tomar decisiones, que abdican a sus responsabilidades, lo cual no se relaciona con el clima organizacional que existe.

RECOMENDACIONES

Es importante mencionar las siguientes recomendaciones para la entidad financiera MiBanco SA.

- Siendo el clima organizacional el resultado de la percepción de los colaboradores, la alta dirección debe tomar en cuenta que debe mejorar el nivel de comunicación, practicar el respeto mutuo, una atmósfera amigable, sobre todo la equidad de trato a los colaboradores, esto dependerá del liderazgo que existe en la entidad financiera MiBanco SA.
- Así mismo la entidad bancaria debe tomar en cuenta que el clima organizacional mejorara cuando los colaboradores se sientan satisfechos de la actividad que realizan, ofreciéndoles ascensos, capacitaciones, mejores incentivos entre otros.
- Los gerentes de las agencias de MiBanco SA deben cambiar ese estilo de liderazgo autoritario, deben demostrar su preocupación constante, tomar atención de las necesidades y sugerencias de los colaboradores. Afianzar la unión del equipo y reconocimiento de las personas de mejor desempeño, todo para afianzar el clima organizacional.
- Deben proponer un programa de desarrollo profesional en beneficio de los colaboradores, sesiones de coaching, implementación de acciones de mejora a partir de opiniones de todos los involucrados en la entidad bancaria MiBanco SA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

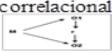
- Arévalo, Navarro y Suarez (2017), “*Clima Laboral en las Entidades Bancarias de Colombia*”, de la Universidad de Bogotá Colombia.
- Chiavenato, I. (2009) “*Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las Organizaciones*” Segunda Edición, Editorial Mc. Graw-Hill. México, páginas. 350.
- Chiavenato I. (2007) “*Administración de los Recursos Humanos*”, Octava edición, Editorial Mc. Graw. Hill, México, páginas 500.
- Espejo, M. (2016) “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014*”; de la Universidad Peruana Los Andes.
- Espinoza y Rojas (2013) “*Estilos de liderazgo y utilidad neta en la cooperativa comunal San Pedro de Cajas-Tarma-periodo 2006-2011*”. Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma.
- Gestión, (2015, julio 07), “*tendencia al management*”, publicación sobre el manejo del clima organizacional en las organizaciones.
- <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo>
- Guerrero, O. (2014) “*Análisis de la Aplicación del Coaching como Herramienta Estratégica de Liderazgo Empresarial*”, de la Universidad Especialista de Espiritu Santo, Ecuador.

- Hernández, C. (2013) *“El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación Desde La Perspectiva Etológica”*. Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014), *“Metodología de la Investigación”*, 6ta. Edición, editorial Mc. Graw. Hill, México, paginas 736.
- López, R. (2013) *“Clima organizacional de una cooperativa de ahorros y créditos afiliada a micoope”* de la Universidad Rafael Landívar de Jutiapa, Guatemala
- Lussier, R. y Achua, C. (2002) *Liderazgo. Teoría. Aplicación. Desarrollo de habilidades*. México, Ed. Thomson Learning.
- Mendoza, M. (2012) *“Estudio diagnóstico del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional”*, de la Universidad de Colombia.
- Morán y Samillán (2017), en el artículo científico sobre *“Clima Organizacional”*, de la Universidad Nacional del Norte, Trujillo, Perú.
- Oseda, D., Chenet, M., Hurtado, D., Chávez, A., Patiño, A. y Oseda, M. (2015), *“Metodología de la Investigación”*, 5ta. Edición, Soluciones Gráficas, Huancayo, páginas 259.
- Pelaes, R. (2013) *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”*, Universidad Nacional de San Marcos.

- Pintado (2013) *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Centro del Banco de Crédito del Perú”*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Quispe, E. (2015) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha*, Universidad de Andahuaylas.
- Ramírez, Y. (2017) *“Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima”*, de la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú.
- Ramos, D. (2012), *“Clima Organizacional”*, Universidad Nacional Abierta y Distancia – UNAD – Colombia. Páginas 112.
- Robbins, S. (2013) *“Comportamiento Organizacional”*. Quinceava Edición, Edición PEARSON EDUCATION, México, Páginas 750.
- Salcedo, A. (2018) *Liderazgo Transformacional, Qué es y cómo medirlo*. Editorial ESIC, paginas 28.
- Salvador, R. (2017) En la tesis *“Liderazgo y clima laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la cobranza en Lima 2016”* de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Vara, A. (2012), *“7 Pasos para una Tesis Exitosa”*, Tercera Edición, Editado en la Universidad San Martín, Perú, Páginas 451.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO SA HUANCAYO 2017					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el liderazgo en MiBanco SA en Huancayo en el año 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el liderazgo en MiBanco SA Huancayo 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el clima organizacional y liderazgo en MiBanco SA Huancayo en el año 2017.</p>	<p>Trabajos previos: Internacional: López (2013) "Clima organizacional de una cooperativa de ahorros y créditos afiliada a micrope" de la Universidad Rafael Landívar de Jutiapa, Guatemala. Tuvo como objetivo general determinar cómo se manifiesta el clima organizacional en la gestión administrativa de la cooperativa Moyutan R. L. se analizaron la motivación, comunicación, instalaciones físicas, liderazgo, trabajo en equipo, conflicto, oportunidades de desarrollo, satisfacción salarial. Hernández (2013) presenta la tesis de grado titulada "El liderazgo organizacional, una aproximación desde la perspectiva etológica" de la Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia. El cual tiene la finalidad de generar un proceso de análisis, tendiente a proponer dinámicas organizativas humanas, desde un enfoque etológico, Nacional: Ramírez (2017) En su tesis de grado con el título "Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima", de la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú. Tiene el objetivo determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional en los colaboradores de una empresa bancaria del estado.</p>	<p>V1: CLIMA ORGANIZACIONAL. DIMENSIONES: 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Desafío 5. Relaciones 6. Cooperación 7. Estándares 8. Conflictos 9. Identidad</p>	<p>Tipo de Investigación Básica, Enfoque: cuantitativa Nivel de Investigación Correlacional Diseño: Descriptivo correlacional  Donde: M= muestra, V1 = Variables Clima Organizacional, V2= Variable Liderazgo, r = correlación Población: Se determino la población los colaboradores Muestra: Utilizando la formula se determino siendo censal Técnicas: La Encuesta Instrumentos: El Cuestionario. Métodos de Análisis de Investigación: Método estadístico software excel y software SPSS.</p>
<p>Problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en año 2017? 2) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en año 2017? 3) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en año 2017?</p>	<p>Objetivos específicos: 1) Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017. 2) Comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017. 3) Evidenciar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.</p>	<p>Hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transformacional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017. 2) Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017. 3) Existe relación significativa entre el clima organizacional y el liderazgo Laissez Faire en MiBanco SA de Huancayo en el año 2017.</p>	<p>TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA. CLIMA ORGANIZACIONAL Chiavenato (2009) define como la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes de una organización. Se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. EL LIDERAZGO Robbins (2013) quien define el liderazgo como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes.</p>	<p>V2: LIDERAZGO 1. Liderazgo Transformacional 2. Liderazgo Transaccional 3. Liderazgo Laissez Faire</p>	<p>Métodos de Análisis de Investigación: Método estadístico software excel y software SPSS.</p>

Anexo N° 2
Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO SA
HUANCAYO**

CARGO	AÑOS DE SERVICIO:	FECHA
-------	-------------------	-------

INSTRUCCIONES: Marcar una alternativa que usted en relación al tema

Indicación: Señor(a) (ta) colaborador se le pide su apoyo para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO”, que se muestra, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional.

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

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	Puntaje				
	Estructura	1	2	3	4	5
1	Tiene conocimiento de la misión y visión de la organización					
2	Está de acuerdo con el horario establecido de su jornada laboral					
3	Considera que tiene funciones que no le corresponden a su puesto de trabajo					
	Responsabilidad	1	2	3	4	5
4	Cuenta con autonomía para realizar su trabajo					
5	Es importante culminar la labor encomendada así fuese fuera de hora de trabajo					
6	Los recursos y materiales otorgados por la empresa le ayudan a cumplir con sus funciones.					
	Recompensa	1	2	3	4	5
7	Su remuneración es baja en comparación con otras empresas					
8	Las metas propuestas por la organización hacen inalcanzables el cobro de sus comisiones					
9	La organización lo incentiva para lograr las metas propuestas					
	Desafío	1	2	3	4	5
10	Está preparado para ser promovido a otro puesto de trabajo en la Organización					
11	La organización promueve los ascensos luego de una evaluación					
12	Considera que los ascensos se otorgan por mérito propio					
	Relaciones	1	2	3	4	5
13	En la organización existe buena relación entre compañeros de trabajo					
14	Su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo en la organización					
15	Su jefe inmediato se interrelaciona con cada uno de los colaboradores de la organización					
	Cooperación	1	2	3	4	5
16	En una eventualidad considera que sus compañeros tienen la predisposición de apoyarlo					
17	De no encontrarse su jefe inmediato asume la responsabilidad de solucionar algún inconveniente					
18	Recibe el apoyo de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente laboral					
	Estándares	1	2	3	4	5
19	Considera importante que su jefe inmediato indique en que aspectos debe de mejorar.					
20	La organización brinda las comodidades laborales para cumplir el trabajo encomendado					
21	Tiene usted la predisposición para adaptarse a los cambios organizacionales					
	Conflictos	1	2	3	4	5

22	Ante un conflicto laboral con su compañero de trabajo la situación se debe de manejar con tranquilidad					
23	El jefe inmediato demuestra interés en solucionar los conflictos que se presenta con los colaboradores					
Identidad		1	2	3	4	5
24	Considera que forma parte de la organización					
25	Siente orgullo que pertenecer a la organización					
26	La organización es el lugar indicado para trabajar					

N°	LIDERAZGO	Puntaje				
	Liderazgo Transformacional	1	2	3	4	5
1	El Jefe inmediato explica el porqué de los objetivos y de las políticas de la organización					
2	El jefe inmediato mantiene a los colaboradores informado sobre cualquier decisión que afecte el trabajo					
3	Informar constantemente los objetivos organizacionales y que es compromiso de todo el equipo, es un papel importante que debe cumplir el jefe inmediato					
4	La autoridad de la organización que mantiene relaciones amistosas con los colaboradores les cuesta imponer disciplina					
5	El jefe hace sentir a los colaboradores que él es el que tiene el control					
6	El jefe inmediato convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes					
7	El jefe expone los objetivos, la forma de llevarlos a cabo logrando que los colaboradores sigan					
8	El jefe inmediato reconoce su potencial y le brinda la oportunidad de crecer en el puesto					
9	Lo mejor que puede hacer el jefe al asignar un trabajo es influenciar al colaborador que ayude a preparar los objetivos.					
Liderazgo Transaccional		1	2	3	4	5
10	Al logro de los objetivos siempre hay una recompensa por parte del jefe inmediato					
11	El jefe se preocupa por el bienestar de los colaboradores de la organización					
12	El jefe inmediato le agradece personalmente cuando logra sus objetivos en la organización					
13	El jefe inmediato supervisa constantemente su trabajo en la organización					
14	Ante algún problema que tienen los colaboradores su jefe inmediato toma medidas correctivas exageradas.					
15	El jefe inmediato examina los métodos y procedimientos que emplea los colaboradores en las labores encomendadas para lograr buenos resultados					
16	Ante los colaboradores competentes el jefe inmediato no los supervisa					
17	En la organización su jefe inmediato confía ciegamente en su trabajo					
18	Cuando se presenta un problema laboral el jefe da solución inmediata					
Liderazgo Laissez Faire		1	2	3	4	5
19	El jefe evita preocuparse por las diferencias de opinión de los colaboradores de la organización					
20	La idea que tiene el jefe es que los propios colaboradores son quienes deben preocuparse por cumplir las labores encomendadas					
21	No es necesario para el jefe explicar los objetivos organizacionales para el cumplimiento de las labores por los colaboradores					
22	Cree que el jefe debe permitir que se ocupe de los asuntos no laborales en hora de trabajo					
23	El jefe otorga libertad absoluta para que el grupo trabaje según sus criterios y tomen las decisiones correspondientes					
24	El jefe inmediato espera la iniciativa propia del colaborador para cumplir una labor en la organización					
25	No es necesario para el jefe las sanciones al desacato del reglamento interno de la organización					
26	Los colaboradores demuestran insatisfacción ante el comportamiento de los jefes					

Anexo N° 3

Proceso de validación y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SA HUANCAYO 2017"				
OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.				
DIRIGIDO A: Personal activo de ambos sexos de la OFICINA DE MI BANCO DE HUANCAYO – TAMBO Y CHILCA				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASAS CORDOVA CARLOS				
GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO				
VALORACIÓN:				
1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
 FIRMA DEL EVALUADOR				

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SA HUANCAYO 2017"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de Clima Organizacional y Liderazgo.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																				✓
4. Organización	Existe una organización lógica.																				✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				✓
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				✓
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	CARLOS CASSA CORDOVA	DNI N°	19928199
Dirección domiciliaria:	PJE LOS GUINDALES N:270. HUANCAYO	Teléfono/Celular:	975000188
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAESTRO		
Mención:	GESTION PUBLICA		



Firma

Lugar y fecha: HYO. MARZO 2019.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SA HUANCAYO 2017"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal activo de ambos sexos de la OFICINA DE MI BANCO DE HUANCAYO – TAMBO Y CHILCA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Verástegui Velásquez Graciela Soledad

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	-------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SA HUANCAYO 2017”

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de Clima Organizacional y Liderazgo.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Graciela S. Vorestequi Vela'squez	DNI N°	20019805
Dirección domiciliaria:	Calle San Juan 210 Urb. San Antonio	Teléfono/Celular:	958601040
Título Profesional	Licenciada en Administración		
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gestión Pública		



Firma

Lugar y fecha: Ato. Enero 2017

Anexo N° 4
Consentimiento informado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Srta. Noemi Elizabeth Peña Mucha

Habiendo, visto el documento presentado se le autoriza realizar la investigación titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO SA - HUANCAYO 2017".

POR LO EXPUESTO:

Sin otro en particular se accede a la solicitud.

Huancayo 02 de Febrero de 2019



Danny Lazo Soldevilla
Gerente Zonal
MIBANCO

Danny Lazo Soldevilla
GERENTE ZONAL DE MIBANCO S.A.

Anexo N° 5
Fotos.

