



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“HABILIDADES GERENCIALES Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TURISMO CAJATAMBO
E.I.R.L. CERCADO DE LIMA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Kiara Stefany López Romero

ASESOR:

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA-PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Tantalean Tapia, Ivan Orlando

Presidente

Mg.Mairena Fox, Petronila Liliana

Secretario

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante

Vocal

DEDICATORIA

A mi querido abuelo Silvestre que siempre quiso que me superara la cual nunca me hizo faltar palabras de motivación, apoyo y consejos, un ejemplo en toda área de vida. A mis padres que también me apoyaron en todo.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a Dios es el que me da la fuerza para seguir adelante al profesor Pedro Costilla por brindarme sus conocimientos, paciencia e información que me permitieron culminar con este proyecto.

A toda mi familia por su apoyo y por creer en mí.

Declaratoria de autenticidad.

Yo, Kiara Stefany López Romero con DNI N° 72364921 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de abril de 2018

.....

DNI: 72364921

Kiara Stefany López Romero

Presentación.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo presente ante ustedes la tesis titulada “Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. Cercado de Lima, año 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Páginas del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Referencias bibliográficas	viii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. Método	31
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. Resultados	xx

3.1. Métodos de análisis de datos	43
IV. Discusión	xx
V. Conclusiones	xx
VI. Recomendaciones	xx
VII. Referencias Bibliográficas	xx
Anexos	xx
Anexo N° 1: Instrumentos de medición	
Anexo N° 2: Validación del instrumento	
Anexo N° 3: Matriz de consistencia	

Lista de tablas.

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables. Habilidades gerenciales y Compromiso organizacional.	34
Tabla 2. Juicio de expertos	39
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de casos	39
Tabla 4. Prueba de Fiabilidad Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen	40
Tabla 5. Prueba de fiabilidad de la Encuesta de Habilidades Gerenciales	40
Tabla 6. Rango de coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach	40
Tabla 7. Niveles habilidades gerenciales.	44
Tabla 8. Niveles de compromiso organizacional	45
Tabla 9. Niveles de habilidades intrapersonales	46
Tabla 10. Niveles de habilidades interpersonales.	47
Tabla 11. Niveles de habilidades grupales.	48
Tabla 12. Niveles de compromiso afectivo.	49
Tabla 13. Niveles de compromiso continuo.	50
Tabla 14. Niveles de compromiso normativo.	51
Tabla 15. Resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk.	52
Tabla 16. Relación entre las Habilidades Gerenciales y Compromiso Organizacional	53
Tabla 17. Relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo	54
Tabla 18. Relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo	55
Tabla 19. Relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo	56

Lista de figuras.

	Pág.
Figura 1. Niveles habilidades gerenciales.	44
Figura 2. Niveles de compromiso organizacional	45
Figura 3. Niveles de habilidades intrapersonales	46
Figura 4. Niveles de habilidades interpersonales.	47
Figura 5. Niveles de habilidades grupales.	48
Figura 6. Niveles de compromiso afectivo.	49
Figura 7. Niveles de compromiso continuo.	50
Figura 8. Niveles de compromiso normativo.	51

Resumen.

La presente investigación buscó dar respuesta al problema de investigación formulado: ¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018?, el objetivo general fue establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal. Para llevar a cabo la presente investigación se tomó como población a un total de 40 trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Lima Metropolitana, debido al tamaño de la población no se determinó una muestra específica, sino se desarrolló un muestreo censal. Para el cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos se desarrollaron los procedimientos metodológicos bajo el enfoque cuantitativo, ciñéndonos a la estructura del diseño de investigación no experimental de tipo diseño transeccional. Los datos fueron procesados estadísticamente mediante un software estadístico denominado SPSS versión 22.0. Se utilizaron a la par la estadística descriptiva e inferencial, tomando los datos recogidos mediante las encuestas de habilidades gerenciales y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen que miden ambas variables, previa determinación de su validez y confiabilidad. La prueba de hipótesis seleccionada previa prueba de normalidad o Bondad de Ajuste Shapiro Willk fue la Prueba Correlación de Spearman, permitió obtener un valor sig = 0.00 menor a $\alpha = 0.05$ lo cual conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. De igual manera se demostró que ambas variables se relacionan significativamente.

Palabras clave: habilidades gerenciales, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo.

Abstract.

This research sought to answer the research problem formulated: What is the relationship between management skills and organizational commitment of the staff of the Tourism Company Cajatambo E.I.R.L. in the Cercado de Lima, 2018 ?, the general objective was to establish the existing relationship between managerial skills and the organizational commitment of the staff. In order to carry out the present investigation, a total of 40 workers of the Cajatambo EIRL Tourism Company, located in the city of Metropolitan Lima, were taken as a population. Due to the size of the population, a specific sample was not determined, but a sampling was developed. census For the fulfillment of the general objective and the specific objectives, the methodological procedures were developed under the quantitative approach, adhering to the design structure of non-experimental research of the transectional design type. The data were statistically processed using statistical software called SPSS version 22.0. The descriptive and inferential statistics were used, taking the data collected through the managerial skills surveys and the organizational commitment scale of Meyer and Allen that measure both variables, after determining their validity and reliability. The hypothesis test selected after normality test or Shapiro Willk Adjustment Goodness was the Spearman Correlation Test, allowed to obtain a sig = 0.00 less than $\alpha = 0.05$ which led to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis. In the same way it was demonstrated that both variables are significantly related.

Key words: management skills, organizational commitment, affective commitment, normative commitment

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional las habilidades gerenciales han cobrado una gran importancia, a partir de los años noventa del siglo pasado las empresas asumen un rol diferente, el enfoque japonés se centró en orientación al cliente y brindar productos de mayor calidad, esto se ajustó a los cambios de tipo económico, comercial y político, esto obligó a las organizaciones a asumir nuevos retos y transformaciones particularmente en el aspecto gerencial, con lo cual se exigieron una serie de nuevas habilidades gerenciales o directivas. De acuerdo con Karina Pérez, Directora de Robert Half en Chile, los aspirantes a CIO deben demostrar nuevas habilidades gerenciales como aportar innovación más allá de la función de soporte, pensamiento global, apertura a cambios, reinventarse proactivamente, construcción de una red de contactos entre otras competencias.

A nivel nacional de acuerdo con Aparicio & Medina (2015) existe una notoria escasez de talento gerencial, que se hace mayor a medida que aumenta la jerarquía del puesto. Los estudios revelan que la escasez del talento radica no solo en la dificultad que tienen las empresas para ocupar las plazas ejecutivas con candidatos del mercado laboral, sino también en la limitación que tienen de contar con colaboradores al interior de la organización para ocupar los puestos de gerente general o de gerente de primera línea en caso de que se les deba reemplazar (Aparicio & Medina, 2015). En el diario Gestión se publicó un artículo, según el cual el liderazgo ligado al ser humano parte de una apertura mental y emocional, primero hacia uno mismo y de ahí al resto del equipo. El líder guía a los colaboradores, comparte conocimiento y es abierto a recibirlo del resto, sin temor a ver socavada su autoridad. El especialista señala que cuando los trabajadores sienten ese reconocimiento y trabajan en un ambiente que permite su aporte y desarrollo, sin fricciones, suelen dar lo mejor de sí (Grupo El Comercio, 2017). De esta es fundamental que en una empresa se desarrollen plenamente las habilidades gerenciales, toda vez que un elemento importante es el liderazgo, lo cual influye directamente en el personal, quien puede asumir aparentemente un mayor compromiso con la empresa por la forma como es liderado.

A nivel empresarial, Turismo Cajatambo E.I.R.L es una empresa que se dedica al transporte de pasajero y encomiendas Lima a Cajatambo y viceversa. La empresa se

encuentra ubicada en el distrito de cercado de Lima, actualmente busca satisfacer y cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes e incrementar sus ventas para obtener más rentabilidad ya que en el último año ha ido bajando.

La empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L está conformada por 40 trabajadores, donde se incluyen choferes, ayudantes, controlador y lo que es el área administrativa. Lo que hace la problemática a ello es que hace dos años el dueño de empresa (Gerente general falleció) tomando el control de todo su esposa por miedo al cambio se paralizó la mejora de la empresa, también el trato el que el personal tiene hacia el cliente no es de lo mejor en cuanto que la marca también lo tienen descuidado no tienen posicionamiento de ello no hay publicidad por ningún lado. Si el pasajero toma su carro para viajar a dicho destino es porque solo hay 3 empresas que van a ese lugar 2 de ellos son de buses y la otra minivans el ingreso de los minivans ha ido bajando la cartera de clientes. La empresa tiene como desventaja muy notoria la resistencia o temor al cambio, asimismo las habilidades que manifiesta la gerencia demuestra ciertas debilidades como cierta falta de liderazgo, una escasa comunicación, débil empatía y casi ninguna asignación de responsabilidades, ya que las labores se suelen cumplir en forma rutinaria, con lo cual también se ha evidenciado un deficiente rendimiento laboral lo cual se puede afirmar que el compromiso organizacional del personal no procede de una adecuada administración o gerencia de la organización, sino de un sentido de necesidad laboral del personal. De mantenerse esta problemática el crecimiento empresarial se detendrá, lo que a su vez conllevará a ser superado por empresas competidoras, a su vez las debilidades en las habilidades gerenciales no le permitirán construir las estrategias necesarias a fin de brindar un servicio con mayor calidad, donde el personal que lo brinde se encuentra plenamente identificado y labore con un sentido de pertenencia y compromiso organizacional.

1.2 Trabajos previos

Nacionales

Muguerza & Salvador (2015), llevaron a cabo la tesis titulada *“Influencia de las Habilidades Gerenciales en el Clima Organizacional de las Microempresas pertenecientes a la Familia Asejo de la ciudad de Chiclayo”*; a fin de optar el título de licenciado en administración por la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el clima organizacional. La investigación se basó en una metodología exploratoria, bajo un diseño experimental, perteneciendo a una línea de investigación de gestión. La población estuvo conformada por 30 trabajadores, la técnica fue la encuesta ajustada a la escala de Likert. Las conclusiones establecidas fueron: Las habilidades gerenciales según la percepción de los trabajadores fueron: autocontrol de impulsos, asertividad y dirección hacia el cambio, los cuales influyen de manera positiva en el clima organizacional y en el comportamiento de sus trabajadores. Asimismo, son aspectos favorables para la toma de decisiones operativas que le permitirán a la empresa perdurar en el tiempo, adaptándose a las oportunidades que presente el entorno.

Aparicio & Medina (2015), llevó a cabo una investigación denominada *“Habilidades Gerenciales que demandan las Empresas en el Perú: un análisis comparativo”*, a fin de optar el grado de magíster por la Universidad del Pacífico. El objetivo general fue realizar un análisis exploratorio sobre cuáles son, en la actualidad, las habilidades gerenciales que los expertos en RR.HH. y decisores de las empresas en el Perú consideran más y menos importantes para lograr, con eficiencia, los objetivos y retos en sus organizaciones. La investigación fue tipo exploratorio, basada en una Metodología Q, el muestreo fue no probabilístico, la muestra estuvo conformada por 52 personas entre gerentes generales, gerentes de recursos humanos y ejecutivos. Las conclusiones fueron: a) Con la finalidad de lograr mayores niveles de competitividad, las empresas necesitan contar con gerentes que les permita hacer frente a las nuevas exigencias en un mercado cada vez más dinámico y ser generadores de valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas; b) las habilidades grupales son las más importantes para un buen desempeño gerencial, y hay consenso al respecto en los diferentes grupos analizados (variables categóricas). En esta

dimensión, destaca el liderazgo como la habilidad más importante e incluso, determinante para el buen desempeño gerencial, porque permite generar la motivación, el compromiso y las acciones para la ejecución de las estrategias, haciendo posible el logro de resultados que agreguen valor y competitividad en la empresa; c) las habilidades correspondientes a las dimensiones personal e interpersonal no se consideraron prioritarias para un buen desempeño gerencial, a pesar de que se presume que son importantes porque comprenden las habilidades blandas inherentes a un buen líder, entre las que destacarían aquellas que forman parte de la inteligencia emocional (autoconocimiento, asertividad y empatía), condición indispensable para un buen líder según la opinión de los expertos entrevistados y de la literatura especializada.

Pérez (2016) llevó a cabo un estudio por la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, cuyo título fue “El Clima Organizacional y su influencia en el Compromiso Organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015”. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional; la investigación fue de tipo observacional, de tipo transversal, de nivel explicativo y enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 120 personas; se utilizó un instrumento de medición, que consistió en un solo cuestionario con 45 preguntas cerradas, de las cuales 35 pertenecen al clima organizacional y las otras 10 al compromiso organizacional. Las conclusiones fueron: a) En lo referente al compromiso organizacional predominó un sentimiento por parte de los trabajadores de retribución hacia la empresa, pues se valora y cree en la lealtad. El hecho de permanecer en la empresa y desarrollarse profesionalmente es considerado como una experiencia enriquecedora. Los resultados describieron que una gran mayoría de los trabajadores perciben que hay bajas alternativas de empleo fuera de la empresa, motivo por el cual continúan laborando en ella; b) Se evidenció la existencia de una correlación positiva muy significativa entre ambas variables de estudio (clima organizacional y compromiso organizacional) y en general en la mayoría de sus dimensiones; c) Las dimensiones que presentaron influencia con el compromiso afectivo fueron la toma de decisiones y la motivación; la comunicación presentó influencia en el compromiso continuo; y para las dimensiones estructura y cultura los resultados demostraron que ambas influyen en el compromiso normativo.

Pérez (2014) desarrolló una investigación denominada “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, para optar el título profesional por la Pontificia Universidad Católica del Perú, el objetivo general fue precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional, El instrumento de medición fue la escala de Compromiso Organizacional ECS, la muestra estuvo integrada por 226 personas que forman parte del personal administrativo de dos universidad de Lima. Las conclusiones fueron: a) Existe una relación positiva, significativa y mediana entre el área de Regulación Introyectada, Compromiso Afectivo y Compromiso Normativo. En la primera asociación resalta el involucramiento del trabajador con su organización el cual podría vincularse con la búsqueda de aprobación y mantenimiento de su autoestima; mientras, la segunda se explicaría en el sentido de obligación hacia la organización, una vez que ocurre una internalización de acciones por parte del trabajador; b) Se halló una asociación positiva, significativa y de moderada intensidad entre el área de regulación identificada y la de compromiso afectivo, ésta podría indicar que mientras exista interés e identificación del trabajador con sus funciones podría ocurrir un incremento del vínculo afectivo hacia su organización, afirmación asociada a definiciones teóricas de ambas áreas.

Internacionales

Frías (2014), desarrolló la tesis titulada “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*” para optar grado de magíster por la UNiversdad de Chile. El objetivo central del estudio fue identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones, el estudio corresponde al enfoque cuantitativo, se utilizó como instrumento una encuesta conformada por 42 preguntas según escala de Likert. La población objetiva estuvo conformada por 35 trabajadores mientras que la muestra se constituyó en base a 26 trabajadores. Las conclusiones: a) Las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo, b) Pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes, que los enorgullezca, donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta, no

aseguran la permanencia de dicha generación en la organización, y c) El observar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato” se vuelve importante que las organizaciones vuelquen sus esfuerzos en acciones prácticas y concretas que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso

Aldana (2013) llevó a cabo un estudio por la Universidad Rafael Landívar titulado “*Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*”, el objetivo general fue determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria, la investigación se ajustó al enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 70 empleados de la institución bancaria, el instrumento estuvo conformado por 32 reactivos, mientras que la prueba estadística fue la T de student. Las conclusiones fueron: a) El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad, b) La práctica de los valores según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes conocen a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como sus implicaciones, estando de acuerdo con ellos, c) En cuanto al grado de compromiso organizacional según la disposición a la adopción y generación de cambios planteados por la alta gerencia en beneficio a los trabajadores, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres, y d) El orgullo institucional según el instrumento es compartido por los empleados quienes quieren seguir formando parte de la organización por mucho tiempo más y se interesan en transmitir el orgullo que sienten del formar parte de esta.

Pérez (2013), llevó a cabo una investigación por la Universidad Autónoma de Nuevo León para optar el grado de maestría titulada “*Relación del grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la Salud de un Hospital Público*”, el objetivo general fue establecer el nexo existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. El tipo de estudio fue transversal de correlación, diseño cuasi experimental descriptivo, el instrumento fue el Cuestionario de compromiso

organizacional desarrollado por Meyer y Allen. La muestra estuvo conformada por 30 médicos y 40 enfermeras. Las conclusiones a las que se llegaron fueron: a) Uno de los aspectos que podría estar relacionado con el servicio que se proporciona a los usuarios, es el desempeño de los trabajadores y su compromiso con la organización; b) Gran parte de la población de médicos y enfermeras no cumplen con los estándares de capacitación, facilitan atención de baja calidad y proporcionan escasas contribuciones, adaptaciones y estrategias que contribuyan tanto a la prestación del servicio, como a la respuesta ante el cambio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Teoría de las Organizaciones.

De acuerdo con Cordero citado por Pulgar (2008) esta teoría “tiene como finalidad estudiar la influencia de las personas, grupos y estructuras en la organización y cómo impactan la eficacia de ésta, medida a través de dos factores que son: productividad y satisfacción” (p. 12).

De igual manera Hadge & Gales citados por Cordero (2008) expresan lo siguiente sobre esta teoría:

Esta teoría es eficiente y fácil de entender y se define como un conglomerado de conocimientos y fundamentos que explican el fenómeno de las entidades organizacionales. Es por tal razón que pueden ser utilizadas bajo cualquier contexto, la cual se desarrolla de dos maneras: 1) Por medio de experiencias: analizando fenómenos, reflexionando sobre ellos, y construyendo un marco; 2) Mediante la investigación: planteando una serie de hipótesis, contándolas y mejorándolas (p. 12).

Cordero (2008) manifiesta que “en la literatura organizacional son múltiples los niveles de análisis, enfoques, modelos y teorías que explican la evolución de las organizaciones, tales como: la teoría general de sistemas, la teoría del caos determinista, la teoría de la evolución, la teoría de la dependencia, entre otras” (p. 13).

Definición de habilidades gerenciales.

Respecto a la definición de habilidades, Peñaloza (2014) las define de la forma siguiente:

Capacidad que tiene un ser humano para ejecutar una tarea; de esta forma, hablando en un contexto organizacional se considera la habilidad de un jefe o supervisor en función a su capacidad, aptitud para guiar a una empresa a cumplir sus metas y objetivos establecidos, por tal razón las organizaciones en general son el contexto en el cual los directivos desarrollan todo su potencial, gracias a una excelente labor directiva es que la empresa o institución logra tener éxito, cumple sus objetivos, afirman una misión y visión en beneficio de la sociedad (p. 32).

Existen una serie de definiciones de las habilidades gerenciales, es así que Pulgar citando a Malone (2008) las define de la forma siguiente:

Las habilidades gerenciales son un conglomerado de saberes que un ser humano posee gracias a la experiencia, para efectuar tareas de gestión y liderazgo en el rol de gerente de una organización. Entre estas habilidades se encuentra. Manejo o gestión de personas, gestión del tiempo, capacidad de analizar y negociar con terceros, gestión de proyectos y toma de decisiones (pp. 16-17).

De acuerdo con Marín (2010) las habilidades o competencias gerenciales “

Son herramientas importantes de la gestión directiva para el crecimiento de cualquier organización, con lo cual se pretende alcanzar beneficios económicos o unidades de meta de acuerdo a los objetivos específicos de una organización” (p. 35).

Asimismo Marín (2010) complementa la definición anterior expresando que se pueden ver las habilidades directivas o gerenciales, “como aquellas capacidades de gestión que permiten a los directivos alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva, mediante la transversalización del conocimiento aplicado a las dinámicas estratégicas de la organización, alcanzando de esta manera beneficios económicos e impactos sociales” (p. 36).

Dimensiones de las habilidades gerenciales.

Whetten & Cameron citados por Vera & Requejo (2015) propusieron un modelo de diez habilidades directivas esenciales organizadas en tres categorías: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales y habilidades grupales.

Habilidades intrapersonales.

Vera & Requejo (2015) consideraron que estas habilidades contemplan el crecimiento del autoconocimiento, lidiar con el estrés y solucionar problemas mediante la creatividad y el análisis. Las habilidades intrapersonales tienen la finalidad de evaluar el límite de percepción exacta que una persona posee sobre sí misma, a partir de la cual pueda ordenar y encaminar su propia vida (p. 18).

Aburto (2011) manifestó que este tipo de habilidades “contemplan el crecimiento del autoconocimiento, lidiar con estrés y solucionar problemas mediante la creatividad y el análisis” (p. 7).

Cordero (2008) definió a las habilidades intrapersonales como la “capacidad para edificar una exacta percepción de uno mismo y usar tal información para ordenar y encaminar su propia vida” (p. 20).

Habilidades interpersonales.

Vera & Requejo,(2015)manifestaron que:

En estas habilidades se mencionan la dirección, la orientación y comunicación de apoyo, la obtención de poder e influencia, la motivación de los demás y el manejo de conflictos. Las habilidades interpersonales son un conjunto de destrezas que permiten relacionarse y establecer vínculos con otras personas, teniendo por finalidad entender sus motivaciones, sentimientos y percepciones (p.18).

De acuerdo con Aburto (2011) declaró que estas habilidades se asocian a “la comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los empleados y manejo de conflicto” (p. 7).

Aburto (2011) mencionó que las habilidades de trato personal consisten en la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo. Como los gerentes tratan directo con las personas, estas habilidades son cruciales. Los gerentes que las poseen son capaces de sacar lo mejor del personal. Saben cómo comunicarse, motivar, dirigir e infundir entusiasmo y confianza. Estas habilidades también son importantes en todos los niveles de la administración (p. 11).

Habilidades grupales.

Para Vera & Requejo (2015) brindan una caracterización de las habilidades grupales por lo cual manifestaron:

Estas habilidades destacan el facultamiento y delegación, la formación de equipos eficaces y la dirección hacia el cambio positivo. Las habilidades grupales que no solo garantizan una mejor calidad en la labor realizada, sino también el continuo aprendizaje y crecimiento del individuo a través de su interacción con los demás (p. 18).

Teoría sobre Compromiso Organizacional.

Teoría del compromiso organizacional de Meyer & Allen.

Portilla (2017) expresó que fueron Meyer y Allen quienes definieron al compromiso organizacional de la forma siguiente:

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para estar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que

consta de tres facetas del compromiso organizacional, las cuales son las siguientes: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo. (p. 11)

De acuerdo con Portilla (2017) los componentes en el planteamiento teórico de Meyer & Allen se caracterizan por lo siguiente:

La primera hace referencia al componente afectivo, el cual, es el grado en que el empleado desea permanecer en la organización teniendo interés en la empresa y realizando cualquier esfuerzo por quedarse en ella. Este tipo de compromiso se encuentra unido a tres factores: la alta aceptación y la creencia en los valores y metas de la organización; la complacencia y la espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización y como último elemento se encuentra el fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización. Respecto al compromiso de continuidad es el grado en que el empleado permanece en la organización debido al tiempo, el dinero y el esfuerzo que se ha invertido. Finalmente, el compromiso normativo es el grado en que el empleado se siente obligado en la organización y por lo tanto desea permanecer en esta (p. 11).

Definiciones de Compromiso Organizacional.

Existen diversas definiciones del compromiso organizacional, a continuación se citarán algunas de ellas a fin de bosquejar una ideas general de dicho concepto.

Morales & Villalobos (2012) citando a Robbins (1996) definieron al compromiso organizacional como “la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa”. (p. 29)

De igual manera citando a Allen y Meyer (1993), Morales & Villalobos (2012) definieron al compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización” (p. 28).

O’Reilly y Chatman (1986) citados por Pérez (2014) manifestaron al compromiso organizacional como “un vínculo psicológico que ata al individuo con la organización,

dicho vínculo puede distinguirse, según su origen, en compromiso de conformidad, identificación e internalización” (p. 7).

Dimensiones del Compromiso Organizacional.

Compromiso afectivo.

Ramos citado por Alvarado, Parodi & Ruiz (2016) nos brinda una particular definición de esta dimensión del compromiso organizacional como sigue:

El compromiso afectivo es una comunión de emociones, sentimientos y valores que involucra a la familia, como núcleo de la sociedad y base de nuestros aprendizajes, experiencias y formación como persona humana; en este sentido, la organización debería de contar con un sistema de políticas que ayuden a los colaboradores a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y familiar, y así lograr desarrollar emociones importantes que involucren al colaborador. (p. 18)

Esta primera dimensión estructurada por Meyer & Allen es definida por Pérez (2016), como sigue:

El compromiso afectivo viene determinado por el grado en que la persona se involucra emocionalmente con la organización como resultado de sentirse tratado de manera justa al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo que incide en el deseo de la persona de pertenecer a la organización, haciendo placentera su permanencia en la misma. Los trabajadores con un fuerte compromiso afectivo continúan en su organización porque quieren hacerlo. (p. 21)

Compromiso continuo.

De acuerdo con Córdoba (2005) el compromiso continuo presentaron las siguientes características:

Inversiones y alternativas, constituyen los dos grupos de variables que inciden sobre el desarrollo de la dimensión calculadora. En las alternativas se incluyen las percepciones individuales sobre las destrezas y habilidades que se poseen y su posible transferencia a otra organización de esta manera si se cree que el mercado

de trabajo hay demandas de ellas, se disminuye el deseo de permanecer atado con el actual empleador en el caso de que la evaluación de cómo resultado unas destrezas poco actualizadas, se fortalece el vínculo calculador. (p. 33)

Esta segunda dimensión del compromiso organizacional a continuación es definida por Pérez (2016) como sigue:

El compromiso continuo está determinado por el grado en que la persona experimenta la necesidad de permanecer en la organización debido a la percepción de altas inversiones realizadas respecto a su tiempo y esfuerzo dedicados al trabajo realizado dentro de la organización, lo que sería una pérdida si renuncia al puesto que ocupa en la empresa. (p. 21)

Compromiso normativo.

Según Meyer & Allen (1997) citados por Morales & Villalobos (2012) definieron y caracterizaron a esta dimensión de la forma siguiente:

El compromiso normativo se desarrolla con base en el contrato psicológico entre el empleado y su organización. Los contratos psicológicos están constituidos por la creencia de las partes envueltas en una relación de intercambio, respecto a sus obligaciones mutuas. Este tipo de contrato puede ser subjetivo y por ello puede ser visto de manera diferente por ambas partes, además que están sujetos a cambios en el tiempo a medida que una o ambas partes consideran que las obligaciones fueron cumplidas o violadas (p. 34).

Tercera dimensión del compromiso organizacional, de igual manera Pérez (2016) lo definió seguidamente:

El compromiso normativo es el grado mediante el cual la persona siente la obligación moral de permanecer en la organización, ya que percibe como su deber ser leal con la misma, correspondiendo a la inversión que hizo la organización en ella. Los trabajadores con un alto nivel de compromiso normativo sienten que deben (obligación) quedarse en la organización. (p. 21)

1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación Teórica:

Teóricamente el presente estudio se justifica a partir de los resultados obtenidos que nos permiten establecer conclusiones respecto a las variables habilidades gerenciales y compromiso organizacional y su respectiva relación. Es necesario considerar en esta parte justificante que el conocimiento científico se incrementa a partir de las diferentes investigaciones, de igual manera las teorías se fortalecen a partir de los diversos estudios confirmatorios. De esta manera la información obtenida en el presente estudio podrá ser utilizada como antecedente de investigación en estudios posteriores que puedan considerar ambas variables o alguna de ellas.

Justificación Práctica:

La Investigación se justifica porque está orientada a contribuir respecto a la relación entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional, debido a que los resultados permitirán tomar una serie de decisiones en el campo de la administración y gerencia de las

organizaciones, por lo cual asumiendo los resultados se podrían resolver problemas que superen las limitaciones en el ámbito de las habilidades gerenciales como en el campo organizacional, fortaleciendo el compromiso del personal de las diferentes empresas.

Justificación Metodológica:

La presente investigación aportará a la administración y gerencia debido a que los instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos una vez confirmada su validez y confiabilidad pueden ser empleados en otros estudios similares. Se utilizará el método científico de en forma rigurosa, para lo cual se apoyará en una serie de bases teóricas y metodológicas de la investigación en el campo de las ciencias económicas, con el propósito de demostrar la relación existente entre las variables de estudio. El estudio es justificable metodológicamente en la medida que se ajusta al método científico y aun específico diseño de investigación lo cual le da la rigurosidad del caso.

Justificación legal:

De acuerdo al Artículo 14°, de la Constitución Política del Perú, “La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física, y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo, y fomenta la solidaridad. El Estado debe de promover el desarrollo científico y tecnológico”. De igual manera el Plan Nacional de CTeI 2006 – 2021 tiene como objetivo “Asegurar la articulación y concertación entre los actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, e innovación, enfocando sus esfuerzos para atender las demandas tecnológicas en áreas estratégicas prioritarias, con la finalidad de elevar el valor agregado y la competitividad, mejorar la calidad de vida de la población y contribuir con el manejo responsable del medio ambiente”.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

H_A: Existe relación entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018.

H_O: No existe relación entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018.

Hipótesis específicas:

H_A: Existe relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

H_O: No existe relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

H_A: Existe relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

H_O: No existe relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

H_A: Existe relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

H_O: No existe relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

1.7 Objetivos.

Objetivo General:

Establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

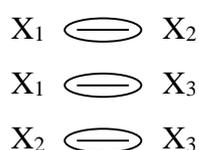
Determinar la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

Determinar la relación que existe entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio se ajusta al Diseño No Experimental, de tipo Transeccional o Transversal Correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen a este diseño de la forma siguiente: “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Los diseños correlacionales se limitan a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales” (p. 157). El gráfico que le corresponde a este diseño es el siguiente:



Considerando el diseño al que se ajusta nuestra investigación se caracteriza de la siguiente manera:

Transversal: Debido a que según Hernández et al. (2014) se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 151).

Correlacional: Según Hernández et al. (2014) estos diseños se “limitan a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales” (p. 155). Esta característica corresponde al presente estudio debido a que se buscará mostrar la relación entre variables, las cuales son habilidades gerenciales y compromiso organizacional.

No experimental: Ya que de acuerdo con Hernández et al. (2014) “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

2.2 Variables, operacionalización

Variable: Habilidades gerenciales.

Definición conceptual:

Es el conjunto de competencias y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente de una organización, son además necesarias en todas las organizaciones humanas como en cada una de sus áreas y son fundamentales en el desarrollo de las funciones como gestores en las empresas. (Whetten & Cameron, 2005, p. 74).

Definición operacional:

Se estructurará en tres dimensiones todas ellas en cuatro indicadores. Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales y habilidades grupales que son evaluadas por un total de dieciocho indicadores, con los cuales se ha permitido estructurar igual cantidad de ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert (Aguilar & Guerrero, 2014, p. 43).

Variable: Compromiso organizacional.

Definición conceptual:

El compromiso organizacional es el grado en el que el empleado se identifica con una organización y con sus metas y, quiere seguir formando parte de ella (Robbins, 2004, p. 62).

Definición operacional:

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para estar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que consta de tres facetas del compromiso organizacional, las cuales son las siguientes: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo (Portilla, 2017, p.11).

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables. Habilidades gerenciales y compromiso organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumentos	Escala de medición
Habilidades gerenciales	Conjunto de competencias y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente de una organización, son además necesarias en todas las organizaciones humanas como en cada una de sus áreas y son fundamentales en el desarrollo de las funciones como gestores en las empresas. (Whetten & Cameron, 2005, p. 74).	Se estructurará en tres dimensiones todas ellas en cuatro indicadores. Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales y habilidades grupales que son evaluadas por un total de dieciocho indicadores, con los cuales se ha permitido estructurar igual cantidad de ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert (Aguilar & Guerrero, 2014, p. 43).	Habilidades intrapersonales	Autoconocimiento emocional Autorrealización Autonomía Flexibilidad Análisis y solución de problemas	1 – 9	Encuesta de Habilidades Gerenciales de Muguerza & Salvador	Ordinal - razón
			Habilidades interpersonales	Comunicación Asertividad Empatía Poder e influencia Liderazgo	10 – 14		
			Habilidades grupales	Delegación Formación de equipos Dirección hacia el cambio	15 - 17		
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional es el grado en el que el empleado se identifica con una organización y con sus metas y, quiere seguir formando parte de ella (Robbins, 2004, p. 62).	Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para estar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que consta de tres facetas del compromiso organizacional, las cuales son las siguientes: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo (Portilla, 2017, p.11)	Compromiso afectivo	Sensación de pertenencia Significado institucional Sentido de pertenencia	3, 7, 10, 11, 12, 16	Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen	Ordinal - razón
			Compromiso continuo	Beneficios laboral Imposibilidad de abandono laboral Opciones laborales	4, 8, 13, 16, 17		
			Compromiso normativo	Obligación de pertenencia Motivación laboral Consideraciones éticas Obligación hacia el trabajo Lealtad Deuda con la organización	1, 2, 5, 6, 9, 14, 18		

2.3 Población y muestra

Población:

La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (Vara, 2012, p. 221).

La población considerada en esta investigación, está conformada por 40 trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Lima Metropolitana.

Muestra:

La muestra es definida por como la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Bernal, 2010, p. 161). Considerando que el muestreo es censal el tamaño de la muestra es equivalente al de la población, esto es 40 trabajadores.

Muestreo

El muestreo es el proceso de extraer una muestra a partir de una población. Para el presente estudio se seleccionó un muestreo no probabilístico, que según Del Cid, Méndez & Sandoval (2007) es entendido como aquel muestreo que “para realizarlo es indispensable que se tenga conocimiento suficiente en relación con los elementos a investigar. En este caso hay que suponer que los miembros en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados” (p. 75).

Además debido a la pequeña cantidad de la población se ha decidido tomar como sujetos de estudio a todos los trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L., lo cual se constituye en la llamada muestra censal. De acuerdo con Parada (2013) quien cita a López (1999), sustenta que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 83).

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

Carrasco (2008) define a las técnicas de investigación como “el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica (p. 274)”, el presente estudio ha considerado asumir las técnicas siguientes:

La técnica de la encuesta: la cual es definida por Bernal (2010) la encuesta es definida como “una técnica de recolección de información, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

La técnica del análisis de documentos: La cual permite recolectar información de material bibliográfico o fuentes secundarias como libros, manuales, protocolos y guías por lo cual se utilizó también. Según Bernal (2010) “esta técnica está basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio” (p. 194).

Instrumentos:

Las pruebas que se escriben seguidamente para ambas variable fueron utilizadas porque son pruebas estandarizadas cuya validez y confiabilidad ya fue determinada a nivel nacional e internacional.

Variable 1: Habilidad gerencial.

Encuesta de Habilidades Gerenciales

Ficha técnica:

Nombre : Encuesta de Habilidades Gerenciales
Autor : Muguerra Vera & Salvador Requejo
Año : 2015
Tiempo : Aproximadamente 20 minutos

Aplicación : Colectiva e individual

a. Objetivo de la prueba:

El objetivo de este instrumento o encuesta es medir los factores que influyen en las habilidades gerenciales.

b. Descripción:

Dicha encuesta constará de 17 preguntas, con cinco posibilidades de respuesta categorizadas según la escala tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indiferente, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo. Las preguntas se agrupan de la forma siguiente:

Intrapersonales	1 - 9
Interpersonales	10 - 14
Grupales	15 - 17

Variable 2: Compromiso organizacional.

Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

Ficha técnica:

Nombre	: Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen
Autor	: Elaborada por Meyer y Allen (1997) en Londres
Adaptación	: Montoya (2012).
Año	: 1997
Aplicación	: colectiva e individual
Escala	: Tipo Likert
Tiempo	: Aproximadamente 20 minutos

a. Objetivo de la prueba:

Evaluar el nivel de Compromiso organizacional de los trabajadores.

b. Descripción:

Esta escala contiene 18 ítems y se puntúa con escala de Likert de 7 puntos. A continuación se detalla cada componente según ítems conformados. El primero hace referencia a la subescala de compromiso afectivo (ítems 3, 7, 10, 11,12 y 15). El segundo componente es el compromiso continuo (ítems 4, 8, 13, 16,17). El tercer componente es el compromiso normativo (ítems 1, 2, 5, 6, 9, 14,18). En el Perú, la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen fue validada por Montoya (2012) en una muestra de 169 trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes empresas de Lima Metropolitana. Cabe destacar que esta población, se emplea mediante un muestreo de tipo accidental, lo cual se define por tomar las muestras que se tengan disponibles de la población de estudio, hasta completar el tamaño de la muestra deseada (Alarcón, 2008). Montoya (2012) desarrolla diversos modelos para explicar la varianza adicional. Para comprobar la estructura factorial de la prueba se realizaron diversos análisis de componentes principales. En el primero de ellos, se encuentra que los tres componentes descritos anteriormente, explican el 58.93% de la varianza adicional. El primer componente obtiene un autovalor de 7.00 representan el 38.86% de la varianza y en el que se encuentran los ítems: 3, 7, 10, 11, 12, y 15 que estiman el compromiso afectivo. El segundo componente alcanza un autovalor de 2.20, lo que explica el 12.23% de la varianza adicional, en el que se agrupa los ítems: 13, 8, 4, 17 pertenecientes a la subescala de Compromiso Continuo. Por último el tercer componente alcanza un autovalor de 1.41 y explica el 7.84% de la varianza adicional, y se encuentran los ítems 2,5 y 9 pertenecen a la subescala de compromiso normativo (Montoya, 2012).

Validación:

Sobre la validez del instrumento, Bernal (2006) nos dice que un “instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos (p. 214)”. La validez se determinó mediante el juicio de expertos, cuya evaluación de validez se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

Juicio de expertos.

Profesor	Opinión de aplicabilidad
Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable
Dr. Casma Zarate, Carlos	Aplicable
MG. Mairena Fox, Petronila	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

Bernal (2006) establece que la confiabilidad de un cuestionario se refiere a “la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente” (p. 214).

Para la confiabilidad se realizó un trabajo piloto con 10 trabajadores de características similares a quienes se les aplicó ambos instrumentos, para someterlo a un proceso de análisis estadístico mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario 2 R- Commitment Scale

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	18

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es $\alpha = 0.840$, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un grado de confiabilidad muy alto por su cercanía al 1 (100% de confiabilidad en la medición), o también se puede expresar que el instrumento tiene un 84,0% de confiabilidad.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la Encuesta sobre Habilidades Gerenciales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	17

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es $\alpha = 0.750$, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un grado de confiabilidad alto por su cercanía al 1 (100% de confiabilidad en la medición), o también se puede expresar que el instrumento tiene un 75,0% de confiabilidad.

Tabla 6.

Rangos del Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz, C. (2016).

2.5 Métodos de análisis de datos

Respecto al análisis de datos se contemplará el proceso propio de la recolección de datos y posterior procesamiento.

En un primer momento se procederá a solicitar el respectivo permiso para llevar a cabo la recolección de información en la empresa seleccionada. Después de tener los instrumentos validados y cuya confiabilidad ha sido establecida, se aplicarán en la recolección de información, para lo cual se encuestará en forma individual a los sujetos que forman parte de la muestra.

Posterior a la recolección de los datos, se procederá a tabular las encuestas, para lo cual se colocarán los puntajes respectivos considerando la escala de Likert, la tabulación será transcrita al programa de Excel donde se sacarán los puntajes promedios a partir de lo cual se colocarán los baremos respectivos, lo que indica el nivel de cada una de las dimensiones y variables.

Seguidamente se realizará la estadística descriptiva de las dimensiones y las variables, se elaborarán tablas de frecuencias y gráficos de barras por dimensiones y variables. Finalmente haciendo uso del software SPSS versión 22 se llevará a cabo la estadística inferencial, con lo cual se desarrollará la prueba de hipótesis, antes de utilizar un estadístico se realizará la prueba de bondad de ajuste con la cual se determinará que tipo de estadístico se va a utilizar, o una prueba paramétrica o no paramétrica para cada una de las hipótesis específicas y la hipótesis general.

2.6 Aspectos éticos

Considerando los aspectos éticos asociados a la ciencia e investigación, se protegerá la información personal de cada uno de los encuestados, para lo cual cada uno de los sujetos de estudio será informado del objetivo del estudio y los respectivos procedimientos. Como parte de los criterios y procedimientos éticos se solicitará una autorización por escrito a la gerencia de la Empresa, por lo cual se espera que la participación de los encuestados se acepte en forma consciente y voluntaria. De esta forma se obtendrá el consentimiento previo de los participantes a la etapa de recolección de datos.

III. Resultados

3.1 Presentación y análisis de resultados.

3.1.1 Descripción de la variable: Habilidades gerenciales.

Tabla 7.

Niveles habilidades gerenciales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Intermedio	20	50,0
	Alto	20	50,0
	Total	40	100,0

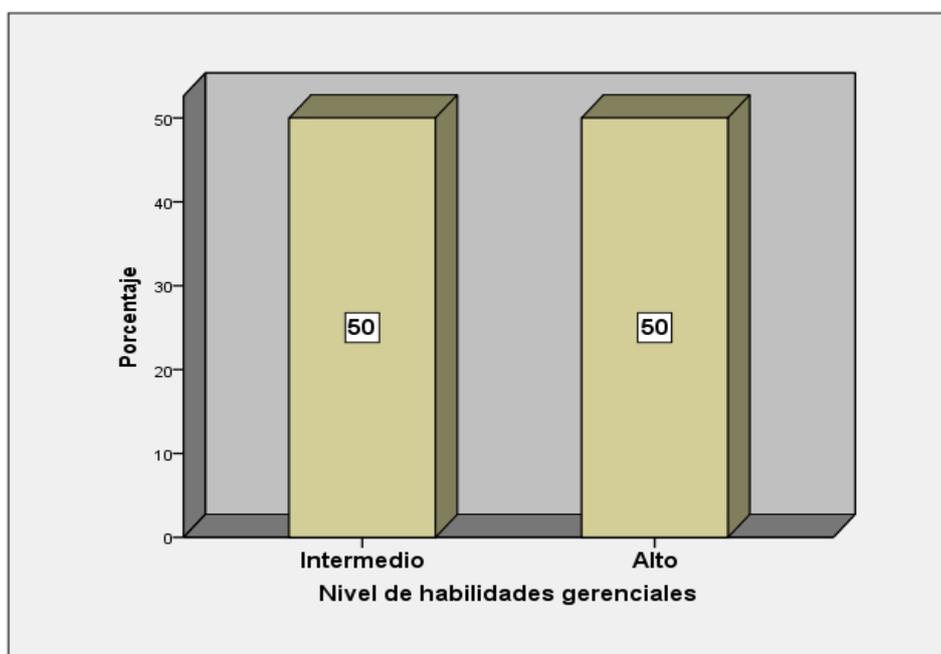


Figura 1. *Niveles habilidades gerenciales.*

Interpretación:

En la tabla 7 se observa las frecuencias por niveles de la variable habilidades gerenciales. Encontramos que 20 trabajadores de la empresa Turismo Cajatambo equivalentes al 50% consideran que las habilidades gerenciales se ubican en el nivel intermedio. De igual manera 20 trabajadores que equivalen al 50% consideran que las habilidades gerenciales presentan un alto nivel. Ningún caso considera que las habilidades gerenciales presentan un bajo nivel. Estos resultados los apreciamos en la Figura 1.

3.1.2 Descripción de la variable: Compromiso organizacional.

Tabla 8.

Niveles de compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	25	62,5
	Alto	15	37,5
	Total	40	100,0

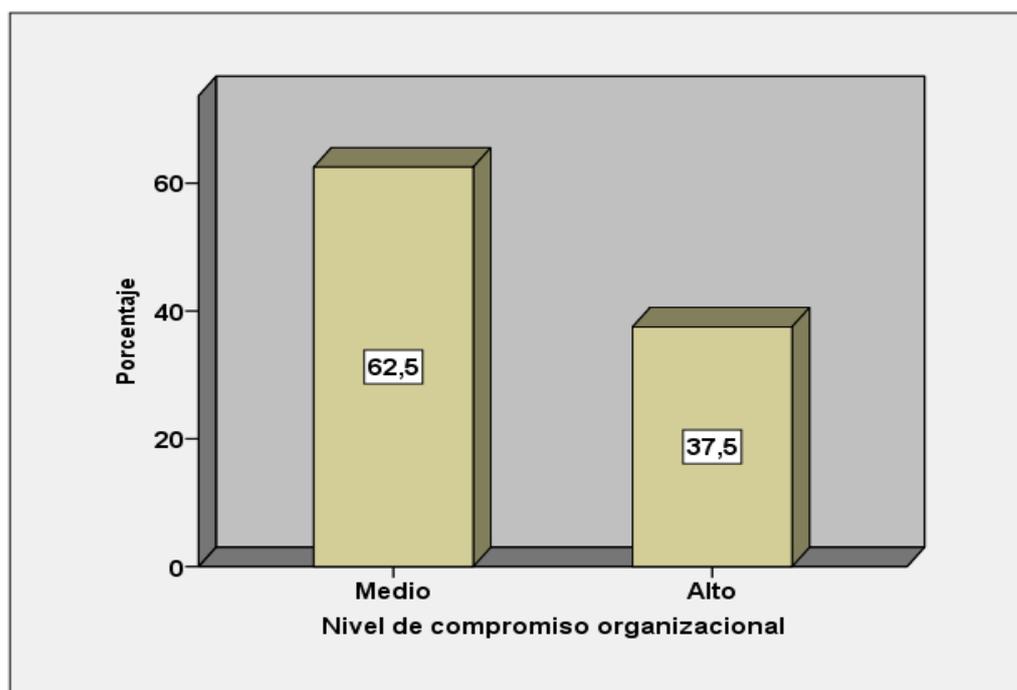


Figura 2. *Niveles de compromiso organizacional*

Interpretación:

En la tabla 8 se observa las frecuencias por niveles de la variable compromiso organizacional. Encontramos que 25 trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo son equivalentes al 62,5% presentan un compromiso organizacional ubicado en el nivel intermedio. Asimismo, 15 trabajadores que equivalen al 37,5% presentan un compromiso organizacional en un alto nivel. Ningún caso presenta un bajo nivel de compromiso organizacional. Estos resultados los apreciamos en la Figura 2.

3.1.3 Descripción de las dimensiones de la variable: Habilidades gerenciales.
Análisis de la dimensión: Habilidades intrapersonales.

Tabla 9.

Niveles de habilidades intrapersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Intermedio	21	52,5
	Alto	19	47,5
	Total	40	100,0

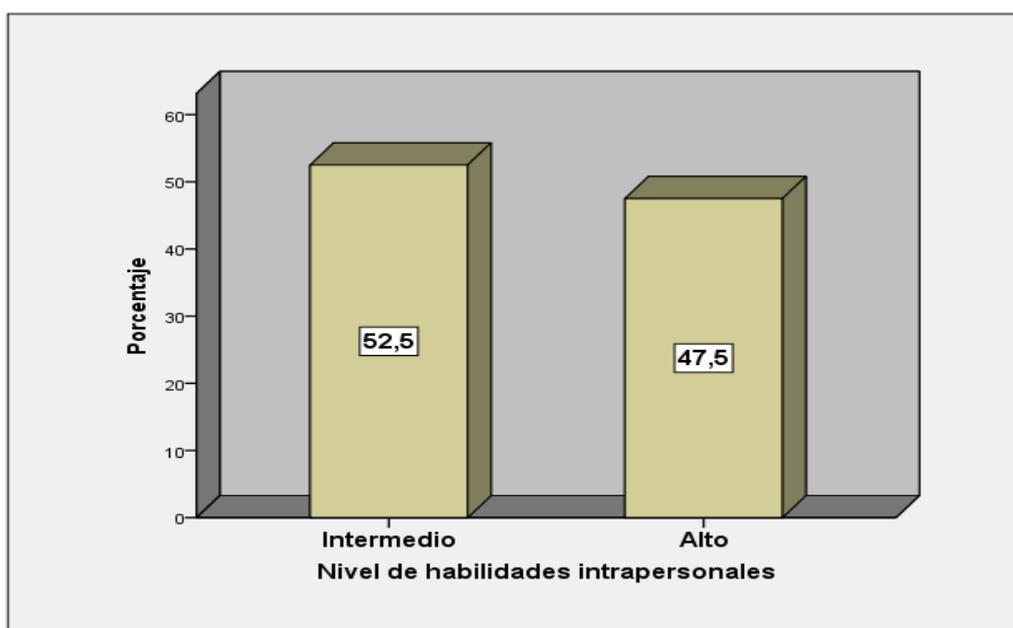


Figura 3. *Niveles de habilidades intrapersonales*

Interpretación:

En la tabla 9 se observan las frecuencias por niveles sobre la dimensión habilidades intrapersonales. Se tiene que 21 trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo que equivalen al 52,5% consideran que las habilidades intrapersonales de sus superiores se ubican en un nivel intermedio. Asimismo 19 trabajadores que equivalen al 47,5% consideran que las habilidades intrapersonales se ubican en un alto nivel. Finalmente ningún caso ubica en el nivel bajo a las habilidades intrapersonales de los gerentes. Estos resultados los apreciamos en la Figura 3.

Análisis de la dimensión: Habilidades interpersonales.

Tabla 10.

Niveles de habilidades interpersonales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Intermedio	18	45,0
	Alto	22	55,0
	Total	40	100,0

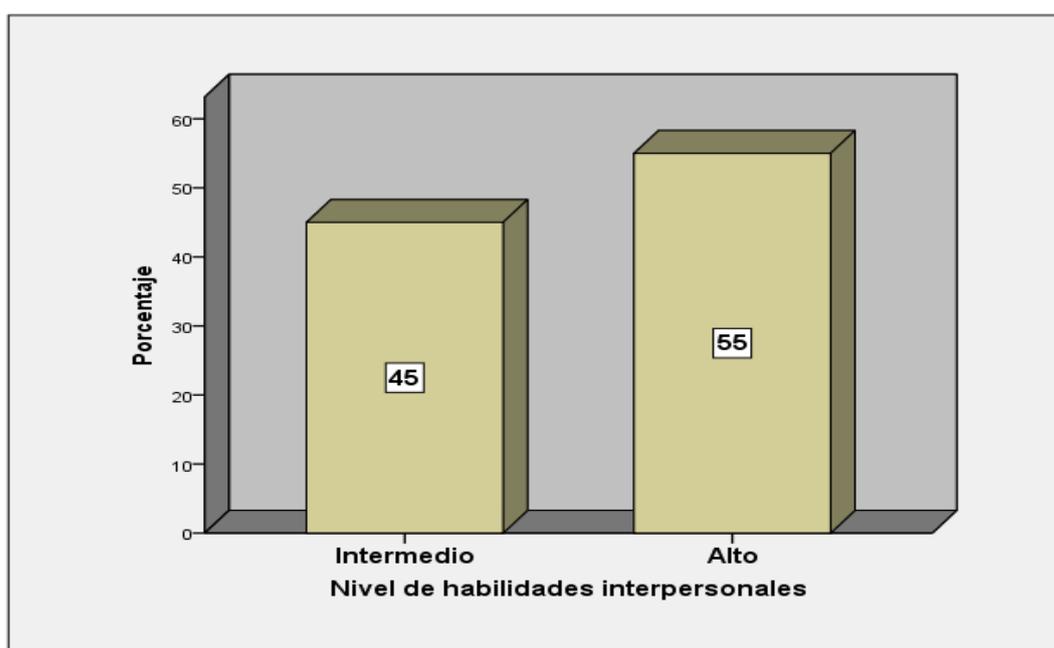


Figura 4. *Niveles de habilidades interpersonales.*

Interpretación:

En la tabla 10 se observan las frecuencias por niveles sobre la dimensión habilidades intrapersonales considerando la percepción que tienen los trabajadores. Se tiene que 18 trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo que equivalen al 45% consideran que las habilidades interpersonales de sus superiores se ubican en un nivel intermedio. Asimismo 22 trabajadores que equivalen al 55% consideran que las habilidades interpersonales se ubican en un alto nivel. Finalmente ningún caso ubica en el nivel bajo a las habilidades intrapersonales de los gerentes de la empresa donde laboran. Estos resultados los apreciamos en la Figura 4.

Análisis de la dimensión: Habilidades grupales

Tabla 11.

Niveles de habilidades grupales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Intermedio	11	27,5
	Alto	29	72,5
	Total	40	100,0

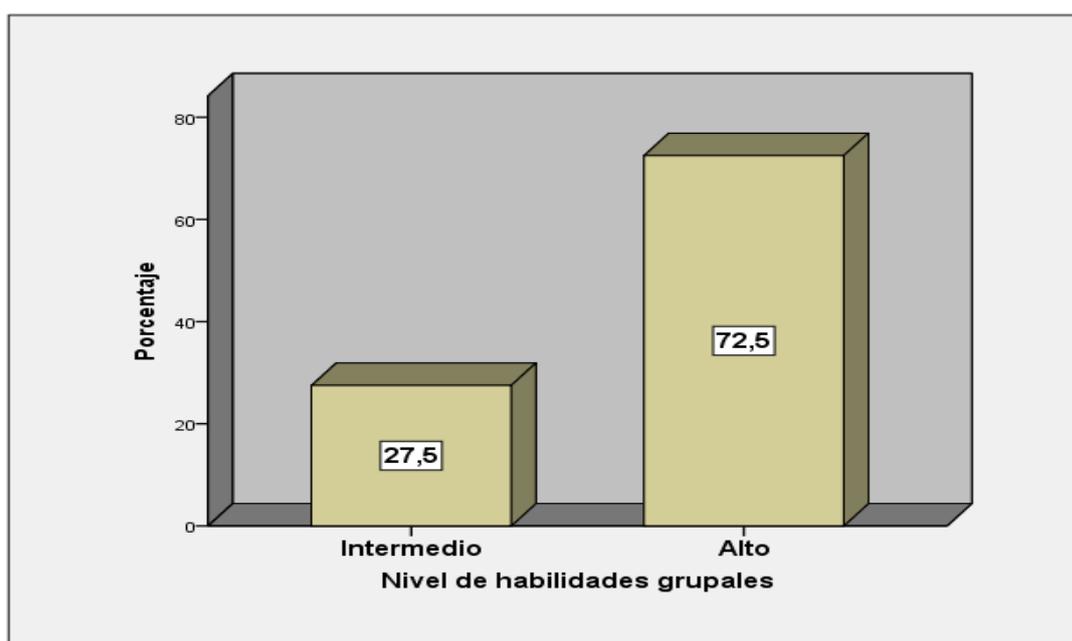


Figura 5. *Niveles de habilidades grupales.*

Interpretación:

En la tabla 11 se observan las frecuencias por niveles sobre la dimensión habilidades grupales considerando la percepción que tienen los trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo. Se tiene que 11 trabajadores que equivalen al 27,5% consideran que las habilidades grupales de sus superiores se ubican en un nivel intermedio. Asimismo 29 trabajadores que equivalen al 72,5% consideran que las habilidades grupales se ubican en un alto nivel. Finalmente ningún caso ubica en el nivel bajo a las habilidades grupales de los gerentes de la empresa donde laboran. Estos resultados los apreciamos en la Figura 5.

3.1.4 Descripción de las dimensiones de la variable: Compromiso organizacional.

Análisis de la dimensión: Compromiso afectivo

Tabla 12.

Niveles de compromiso afectivo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	1	2,5
	Medio	21	52,5
	Alto	18	45,0
	Total	40	100,0

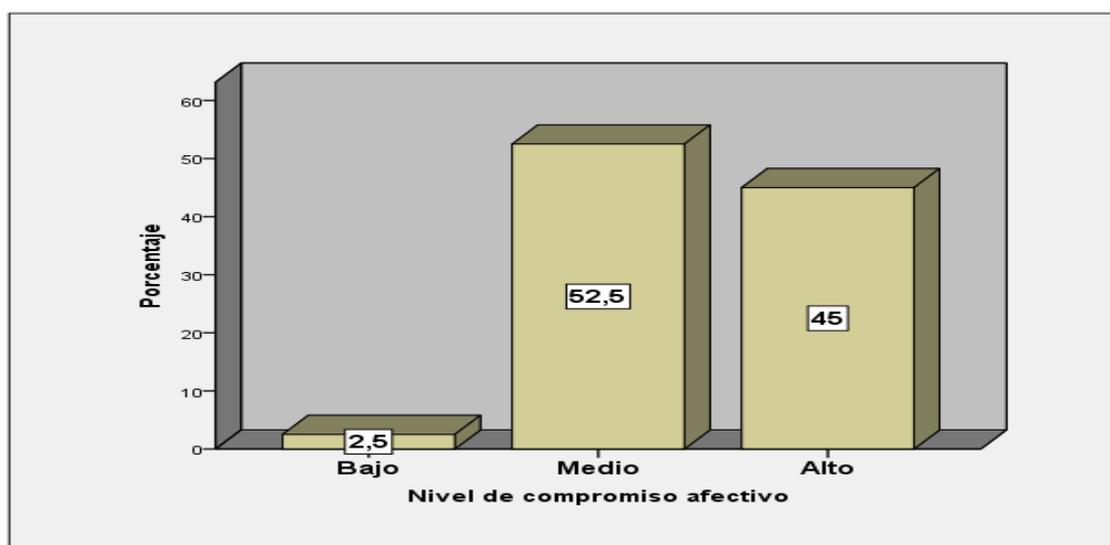


Figura 6. *Niveles de compromiso afectivo.*

Interpretación:

En la tabla 12 se observa las frecuencias por niveles de la dimensión compromiso afectivo. Encontramos que un trabajador de la Empresa Turismo Cajatambo presenta un bajo nivel de compromiso afectivo lo que equivale al 2,5%. Asimismo, 21 trabajadores presentan un nivel medio de compromiso afectivo lo que equivale al 52,5%. De igual manera 18 trabajadores presentan un alto compromiso afectivo lo que equivale al 45% de las personas encuestadas. Estos resultados los apreciamos en la Figura 6.

Análisis de la dimensión: Compromiso continuo

Tabla 13.

Niveles de compromiso continuo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	1	2,5
	Medio	17	42,5
	Alto	22	55,0
	Total	40	100,0

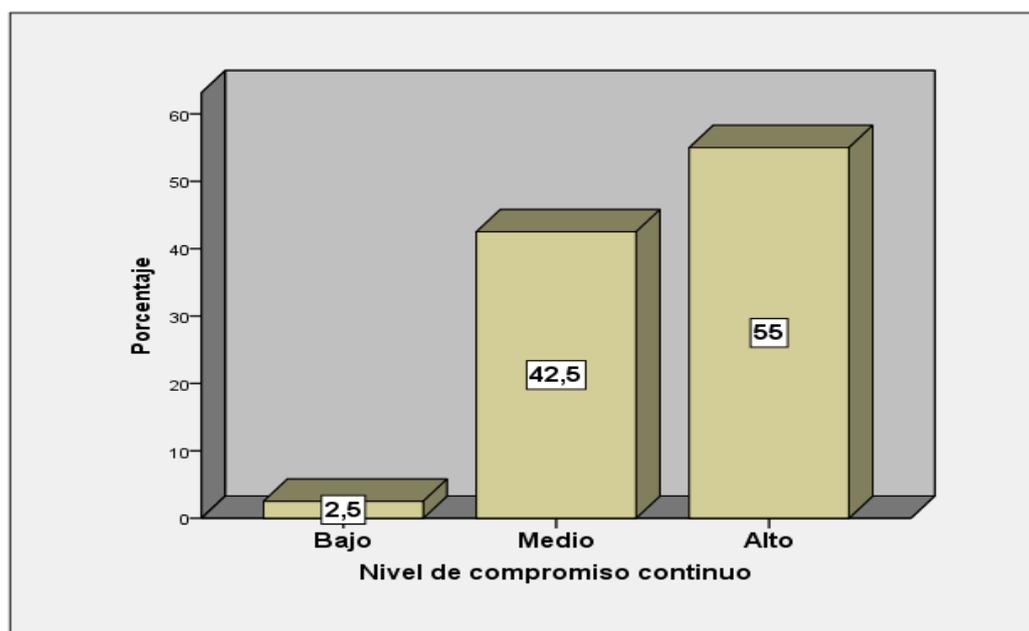


Figura 7. *Niveles de compromiso continuo...*

Interpretación:

En la tabla 13 se observa las frecuencias por niveles de la dimensión compromiso continuo. Encontramos que un trabajador de la Empresa Turismo Cajatambo presenta un bajo nivel de compromiso continuo lo que equivale al 2,5%. Asimismo, 17 trabajadores presentan un nivel medio de compromiso continuo lo que equivale al 45,2%. De igual manera 22 trabajadores presentan un alto compromiso continuo lo que equivale al 55% de las personas encuestadas. Estos resultados los apreciamos en la Figura 7.

Análisis de la dimensión: Compromiso normativo

Tabla 14.

Niveles de compromiso normativo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	2	5,0
	Medio	24	60,0
	Alto	14	35,0
	Total	40	100,0

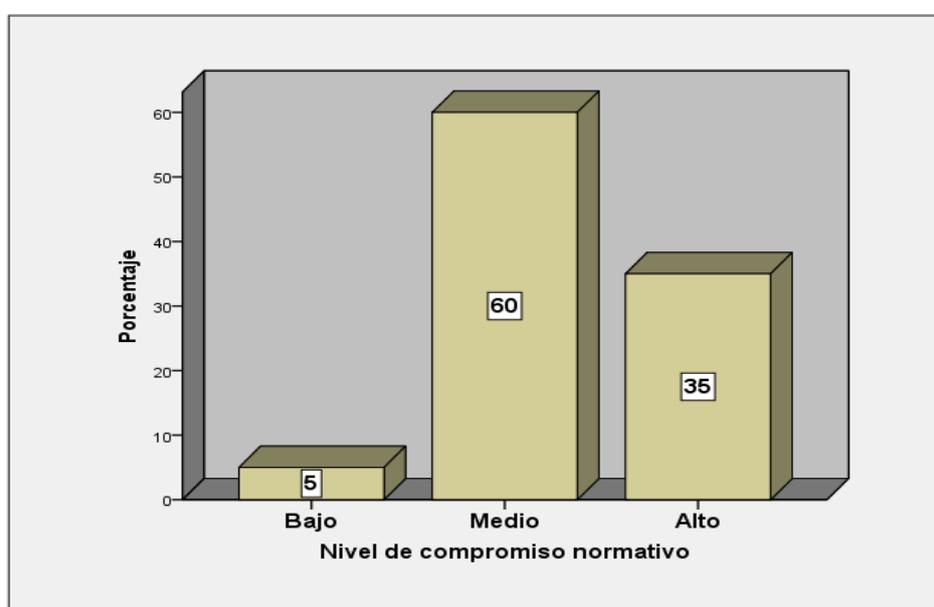


Figura 8. *Niveles de compromiso normativo.*

Interpretación:

En la tabla 14 se observan las frecuencias por niveles de la dimensión compromiso normativo. Encontramos que dos trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo presentan un bajo nivel de compromiso normativo lo que equivale al 5%. Asimismo, 24 trabajadores presentan un nivel medio de compromiso normativo lo que equivale al 60%. De igual manera 14 trabajadores presentan un alto compromiso normativo lo que equivale al 35% de las personas encuestadas. Estos resultados los apreciamos en la Figura 8.

Prueba de normalidad o bondad de ajuste

Tabla 15

Resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de compromiso afectivo	,706	40	,000
Nivel de compromiso continuo	,694	40	,000
Nivel de compromiso normativo	,728	40	,000
Nivel de compromiso organizacional	,614	40	,000
Nivel de habilidades intrapersonales	,636	40	,000
Nivel de habilidades interpersonales	,634	40	,000
Nivel de habilidades grupales	,559	40	,000
Nivel de habilidades gerenciales	,637	40	,000

Interpretación:

La tabla 15 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk. Se observa que tanto la variable habilidades gerenciales y sus respectivas dimensiones: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales y habilidades grupales presentan puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). Asimismo, la variable compromiso organizacional y sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo presentan puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinarán correlaciones entre las dimensiones de cada variable, así como entre las mismas variables, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

3.1.6. Prueba de Hipótesis.

Prueba de la Hipótesis General.

En la tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe relación entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018.

Hipótesis Nula Ho = No existe correlación

Hipótesis Alterna H1 = Si existe correlación

Tabla 16

Relación entre las habilidades gerenciales y compromiso organizacional

			Habilidades gerenciales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.775$, con un nivel de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional, es decir un mejor nivel de habilidades gerenciales, mayor será el compromiso organizacional y viceversa. El coeficiente de correlación $Rho=0.775$ nos indica que existe una correlación entre moderada y fuerte.

Prueba de la Hipótesis Específica N° 1.

En la tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018.

Hipótesis Nula	Ho = No existe correlación
Hipótesis Alternativa	H1 = Si existe correlación

Tabla 17

Relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo

			Habilidades intrapersonales	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Habilidades intrapersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.650$, con un nivel de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo, es decir un mejor nivel de habilidades intrapersonales, mayor será el compromiso afectivo y viceversa. El coeficiente de correlación $Rho=0.650$ nos indica que existe una correlación moderada.

Prueba de la Hipótesis Específica N° 2.

En la tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018.

Hipótesis Nula Ho = No existe correlación
 Hipótesis Alternativa H1 = Si existe correlación

Tabla 18

Relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo

			Habilidades interpersonales	Compromiso continuo
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
Compromiso continuo	Compromiso continuo	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.503$, con un nivel de significancia $p = 0.001$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo, es decir un mejor nivel de habilidades interpersonales, mayor será el compromiso continuo y viceversa. El coeficiente de correlación $Rho=0.503$ nos indica que existe una correlación entre débil y moderada.

Prueba de la Hipótesis Específica N° 3.

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018.

Hipótesis Nula Ho = No existe correlación

Hipótesis Alternativa H1 = Si existe correlación

Tabla 19

Relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo

			Habilidades grupales	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Habilidades grupales	Coefficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	40	40
Compromiso normativo	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.411$, con un nivel de significancia $p = 0.008$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre las habilidades grupales y el compromiso normativo, es decir un mejor nivel de habilidades grupales, mayor será el compromiso normativo y viceversa. El coeficiente de correlación $Rho=0.411$ nos indica que existe una correlación débil.

III. Discusión

Los resultados obtenidos en las prueba estadísticas nos indican que las habilidades gerenciales se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. Esto se desprende del análisis de los resultados de cada una de las dimensiones de ambas variables de estudio. Seguidamente se analizan los resultados contrastándolos con las conclusiones de los estudios citados en calidad de antecedentes de investigación

Respecto a la hipótesis general: Existe relación entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018. A partir de los resultados obtenidos en donde el valor de $p = 0.000 < 0.05$, conllevó a rechazar la hipótesis nula y con ello aceptar nuestra hipótesis central de investigación que la variable habilidades gerenciales se correlaciona directamente con el compromiso organizacional. Los resultados se asocian a las conclusiones de la investigación realizada por Muguerza & Salvador (2015) las habilidades gerenciales tienen influencia en el clima organizacional, ahora bien el clima organizacional asume como componente el compromiso organizacional, por lo cual los resultados de este estudio confirman los resultados obtenidos en la presente investigación, siendo el compromiso organizacional una variable determinante en el desarrollo de las organizaciones, asimismo dicha variable permitirá hacer más eficiente a los trabajadores de la empresa, toda vez que el compromiso organizacional se asocia a los niveles de productividad que muestre el personal, ya que un personal comprometido con su organización buscará concretar los objetivo organizacionales, así como la visión y misión de la empresa. Estos resultados se explican a partir de las conclusiones de Pérez (2016) quien estableció que predomina en el compromiso organizacional la lealtad hacia la empresa, además dicha lealtad general un sentido de pertenencia y particularmente de dependencia, llegando a considerar los trabajadores que es muy improbable encontrar otro empleo fuera de la empresa.

Respecto a la sub-hipótesis 1: Existe relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018. Se confirmó que las habilidades intrapersonales se relacionan directamente con el compromiso afectivo, esto se puede corroborar tomando en consideración el resultado de la prueba de hipótesis, cuyo valor del nivel de significancia es

$p = 0.000 < 0.05$, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En función a los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos y procesándolos a través de los estadísticos respectivos encontramos la existencia correlación entre esta dimensión de las habilidades gerenciales y de la variables compromiso organizacional. Si se considera que las habilidades intrapersonales pueden ser entendidas como aquellas habildiades que permitirán el desarrollo del autoconocimiento, el dominio del estrés y la resolución creativa de situaciones problemáticas, según lo establece Vera & Requejo (2015). Las habilidades intrapersonales conllevarán a la persona a autoevaluarse y a partir de la identificación de sus debilidades y fortalezas, dirigir su propia vida. El compromiso afectivo por otra parte de acuerdo con Meyer & Allen citados por Pérez (2016) conlleva a que el personal de la empresa desarrolla un conjunto de emociones y sentimientos que generan un mayor involucramiento de ellos respecto a la organización, es decir el compromiso cala en el aspecto emocional de los trabajadores, muchas veces dicho componente emocional conlleva a generar compromisos o desarrollar acciones que busque el mejoramiento de la empresa, existen organizacionales particularmente asiáticas donde el trabajo de sobretiempo no se realiza principalmente por el factor económico, sino porque los trabajadores perciben que el fracaso o bajo rendimiento de la compañía puede ser atribuible a su bajo desempeño laboral, esto suele entristecer a los trabajadores. Pérez (2016) sustenta que el compromiso afectivo en una organización por parte de los trabajadores o colaboradores se ve influido seriamente por la toma de decisiones y la motivación, muchas veces decisiones adversar o en extremo verticales, alejadas de los interés de los trabajadores pueden generar serios conflictos laboral, lo cual perjudica no sólo el clima organizacional sino el desempeño de cada trabajador, por otro lado la motivación que desarrollen los gerentes solo será posible si este asume una introspección de su propio desempeño como gerente, por lo cual es necesario analizar debilidades y fortalezas individuales por parte del mismo gerente.

Respecto a la sub-hipótesis 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018. Podemos afirmar que existe correlación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo, esto debido a que el nivel de significancia $p = 0.001 < 0.05$, que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a afirmar que esta dimensión de las habilidades interpersonales y la dimensión del compromiso organizacional se

relacionan directa y significativamente. Estos resultados contradicen a las conclusiones de Aparicio & Medina (2015) según quienes las habilidades interpersonales no son necesariamente importantes para el adecuado desempeño por parte del mismo gerentes, sin embargo los autores consideran que asociadas a estas habilidades se tienen a la inteligencia emocional, lo cual es importante para la organización. De acuerdo con Aburto (2011) las habilidades interpersonales están relacionadas en el adecuado desarrollo de un estilo de comunicación entre los gerentes y el resto del personal, destacando la influencia y el grado de motivación que se utiliza a fin de resolver los conflictos que se presentan en la organización. Córdova (2005) nos dice que el compromiso continuo tiene que ver con la percepción que tienen los trabajadores sobre la inversión de tiempo y recursos que ellos han vertido en favor de la empresa y que serían perdidos de renunciar a la organización.

Respecto a la sub-hipótesis 3: Existe relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018. Se puede afirmar que si existe una correlación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo; esto debido a que el nivel de significancia $p = 0.008 < 0.05$, que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a afirmar que esta dimensión de las habilidades gerenciales y la dimensión de la variable compromiso organizacional se relacionan directa y significativamente. De acuerdo con Frías (2014) la satisfacción influye positivamente en los niveles de compromiso en el trabajo, asimismo los trabajos que le dan sentido a los trabajadores y los hacen sentir importantes genera mayor compromiso, en este sentido el hecho de hacer sentir importantes a los trabajadores es posible si el gerente desarrolla habilidades grupales que conlleven a generar un compromiso bajo sus distintos componente. Por otra parte Aparicio & Medina (2015) consideran que las habilidades grupales juegan un papel muy importante para un pertinente y adecuado desempeño gerencial. Precisamente las habilidades grupales implican el desarrollo del liderazgo, el mismo que conlleva a una mayor motivación en el personal, toda vez que permite el cumplimiento efectivo de la normatividad institucional.

IV. Conclusiones

Primera: Se llegó a confirmar la hipótesis general del presente estudio, según la cual existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018, la relación existente es entre moderada y fuerte con un coeficiente de correlación $Rho=0,775$, mientras el valor sig obtenido es igual a 0,000. En este sentido se cumplió el objetivo general de investigación. En consecuencia las habilidades gerenciales que logran desarrollar los gerentes o administradores de las empresas de transporte tienen efectos positivos o inversos en el compromiso organizacional del personal que labora en dichas empresas de transporte, lo cual en definitiva generará efectos en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios del servicio de transporte.

Segunda: Se confirmó la primera hipótesis específica de acuerdo a la cual existe una relación significativa entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018, con un valor sig.=0,000 se confirma la afirmación anterior; además el coeficiente de correlación $Rho=-0,650$ establece una magnitud entre moderada y fuerte; de estos datos se afirma que el primer objetivo específico propuesto fue cumplido. En consecuencia las habilidades intrapersonales que desarrollen los gerentes o administradores de las empresas de transporte permitirá desarrollar habilidades sociales que enriquecerán las relaciones personales y laborales en la organización.

Tercera: Se confirmó la segunda hipótesis específica, es decir existe una relación estadísticamente significativa entre habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018, esto se observa en el valor sig.=0,001; además el coeficiente de correlación $Rho=0,503$ lo que confirma estadísticamente la correlación existente, además la magnitud de la correlación es moderada; de esta manera se llegó a cumplir el segundo

objetivo específico propuesto. En consecuencia las relaciones interpersonales que desarrollen los gerentes o administradores en las empresas de transporte o de cualquier tipo conllevarán a mejorar el compromiso continuo del personal que labora en la misma, ya que las habilidades interpersonales como la empatía o asertividad conllevan a una mejor relación personal a nivel de la organización.

Cuarta: Se ha confirmado la tercera hipótesis específica según la cual existe una relación estadísticamente significativa entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018, con un valor sig.=0,008; además el coeficiente de correlación $Rho=0,411$ lo que establece que la correlación mantiene una magnitud débil; de esta manera se cumplió el tercer objetivo específico propuesto. En consecuencia las habilidades grupales desarrollada por los gerentes o administradores de las empresas conllevará a que se manejen adecuadamente mecanismos de interacción grupal centrados en el liderazgo, esto a su vez permitirá elevar el compromiso normativo de los trabajadores de las empresas.

V. Recomendaciones

- Primera:** A partir de los resultados obtenidos se pueden recomendar que los propietarios de las empresas desarrollen en sus organizaciones una serie de talleres a fin de estimular las habilidades personales, interpersonales, grupales, o particularmente las habilidades sociales, dichos talleres deben involucrar a todo el personal de la empresa más allá de su jerarquía. Promover dichos talleres intrínsecamente permitirá generar un mayor compromiso organizacional, con lo cual los estándares de rendimiento laboral se verán favorecidos.
- Segunda:** Se sugiere a los administradores o gerentes de las organizaciones o empresas evaluar constantemente los niveles de compromiso organizacional, debido a que este se asocia a los niveles de productividad y calidad del servicio ofrecido a los usuarios o consumidores del servicio brindado, considerar en las dichas evaluaciones cada una de las dimensiones del compromiso, de encontrarse debilidades en el nivel de compromiso organizacional, se procederá a desarrollar mecanismos que involucren a todo el personal, a identificarse con la organización.
- Tercera:** A los estudiantes de la carrera profesional de Administración se les recomienda que prosigan con estudios similares a fin de confirmar los resultados de la presente investigación, toda vez que la confirmación científica permanente pueden conllevar a estructurar una teoría, asimismo desarrollar estudios aplicando el instrumento de habilidades sociales conllevará a reforzar la validación del mismo. Asimismo, se debe desarrollar estudios de corte cuasi experimental a fin de establecer grado de influencia entre las variables.

VI. Referencias Bibliográficas

- Aburto, H. (2011). *La Habilidades Directivas y su repercusión en el clima organizacional* (Tesis de doctorado). Recuperada de <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/11674>
- Aguilar, F. & Guerrero, A. (2014). *Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de educación básica alternativa estatales de la jurisdicción de la UGEL N° 04, 2013* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://es.slideshare.net/CAPACITATEFYAP/tesis-mba-habilidades-directivas-y-satisfaccion-laboral-en-educacion-basica-alternativa>
- Ahumada, L. (2001). *Teoría y cambio en las organizaciones: un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional*. Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso
- Alvarado, K.; Parodi, G. & Ruiz, M. (2016). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de Engagement en técnicos de maquinaria pesada* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://hdl.handle.net/11354/1590>
- Aparicio, M. & Medina, J (2015). *Habilidades Gerenciales que demandan las Empresas en el Perú: un análisis comparativo* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://hdl.handle.net/11354/1650>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Argentina: Editorial Shalom
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Edit. San Marcos.

- Córdoba, C. (2005). *Compromiso organizacional en empelados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)* (Tesis de grado). Recuperada de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Del Cid, A., Méndez, R. & Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples: la teoría de la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Marín, P. (2010). *Impacto de las habilidades gerenciales de los directivos docentes de la educación básica y media, sobre la calidad de la educación en el departamento de caldas* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3590/>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89 doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z.
- Morales, M. & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un Centro de Salud Privado* (Tesis de grado). Recuperada de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Muguerza, L. & Salvador, M. (2015). *Influencia de las Habilidades Gerenciales en el Clima Organizacional de las Microempresas pertenecientes a la Familia Asenjo de la ciudad de Chiclayo* (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/161/1/TL_MuguerzaVeraLuz_SalvadorRequejoMayssa.pdf
- Parada, Y. (2013). Sistema Hipermedial como herramienta de apoyo al intercambio de información. *Dialógica*, 2(10), 73-93. Recuperado de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica>

- Peñaloza, M. (2014). *Habilidades gerenciales del director que fortalecen las relaciones interpersonales del docente en Educación Primaria* (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-03T09:29:41Z-5573/Publico/penaloza_paez_maria_f.pdf
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la Salud de un Hospital Público* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/3646>
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5747>
- Pérez, E. (2016). *El Clima Organizacional y su influencia en el Compromiso Organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/760>
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621718>
- Pulgar, T. (2008). *Habilidades gerenciales interpersonales en la Gestión del Clima Laboral de una Empresa del Sector Ferretero Tienda Este* (Tesis de grado). Recuperada de <http://159.90.80.55/tesis/000150000.pdf>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall
- Ruiz, C. (2016). *Confiabilidad*. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación. Disponible en <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>, Octubre 2016
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica*. Lima: Bioestadístico .com

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: Pearson Prentice Hall

VII. Anexos

Anexo N° 1: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO 2 R- COMMITMENT SCALE

(Meyer & Allen, 1996)

Instrucciones:

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

La escala de siete puntos es la siguiente:

A: Totalmente de Acuerdo (5)

B: De Acuerdo (4)

D: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3)

F: En Desacuerdo (2)

G: Totalmente en Desacuerdo (1)

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora					
3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se vería interrumpidas					
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas opciones alternativas					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento					
8	Esta organización merece mi lealtad					
9	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización					
11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización					
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					

13	Le debo mucho a mi organización					
14	No me siento como parte de la familia en mi organización					
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización					
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas					
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara					
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización					

ENCUESTA SOBRE HABILIDADES GERENCIALES

A través de la encuesta mediremos los factores que influyen en las habilidades gerenciales, donde se realizarán las siguientes preguntas. Marcar con una (x) la alternativa que considere correcta.

Totalmente en desacuerdo1

En desacuerdo2

Indiferente3

De acuerdo4

Totalmente de acuerdo5

Edad:Sexo: (F)(M)

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	Mi jefe identifica sus propias emociones, sentimientos y estados de ánimo y los efectos que puedan tener.					
2	Mi jefe reconoce, acepta sus propias limitaciones y posibilidades.					
3	Mi jefe se esfuerza por desarrollar sus talentos y habilidades.					
4	Mi jefe maneja adecuadamente sus sentimientos y emociones impulsivas.					
5	Mi jefe confía en si mismo y en su capacidad laboral.					
6	Mi jefe es una persona dispuesta a aprovechar las oportunidades de mejora.					
7	Mi jefe encamina a realizar el trabajo de modo diferente, afrontando nuevos retos.					
8	Mi jefe sabe controlarse ante situaciones de tensión y frustración por la carga laboral.					
9	Mi jefe identifica las causas de un problema, busca alternativas de solución y las ejecuta.					
10	Mi jefe promueve la comunicación e impulsa el intercambio de información.					
11	Mi jefe tiene la capacidad de decir las cosas en el momento, lugar y con las palabras indicadas.					
12	Mi jefe ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.					
13	Mi jefe confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.					
14	Mi jefe está plenamente involucrado con el trabajo de todos sus colaboradores.					
15	Mi jefe delega autoridad y atribuye responsabilidad a su personal de confianza.					
16	Mi jefe promueve entre sus colaboradores el trabajo en equipo.					
17	Mi jefe se adapta fácilmente a los cambios que presente el entorno.					

GRACIAS

Anexo N° 2: Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. Cercado de Lima, 2018."

Apellidos y nombres del investigador: Kiara Stefany, López Romero

Apellidos y nombres del experto: CASMA ZARATE, CARLOS

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIA:
Habilidad Gerencial	Habilidades Intrapersonales	Autoconocimiento emocional	Mi jefe identifica sus propias emociones, sentimientos y estados de ánimo y los efectos que puedan tener.	Ordinal – razón Buena Regular Deficiente	✓		
			Mi jefe reconoce, acepta sus propias limitaciones y posibilidades.		✓		
			Mi jefe maneja adecuadamente sus sentimientos y emociones impulsivas.		✓		
			Mi jefe sabe controlarse ante situaciones de tensión y frustración por la carga laboral.		✓		
		Autorrealización	Mi jefe se esfuerza por desarrollar sus talentos y habilidades.		✓		
		Autonomía	Mi jefe confía en sí mismo y en su capacidad laboral.		✓		
	Flexibilidad		Mi jefe es una persona dispuesta a aprovechar las oportunidades de mejora.		✓		
			Mi jefe encamina a realizar el trabajo de modo diferente, afrontando nuevos retos.		✓		
		Análisis y solución de problemas	Mi jefe identifica las causas de un problema, busca alternativas de solución y las ejecuta.		✓		
	Habilidades Interpersonales	Comunicación	Mi jefe promueve la comunicación e impulsa el intercambio de información.		✓		
		Asertividad	Mi jefe tiene la capacidad de decir las cosas en el momento, lugar y con las palabras indicadas.		✓		
		Empatía	Mi jefe ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.		✓		
		Poder e influencia	Mi jefe confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.		✓		
		Liderazgo	Mi jefe está plenamente involucrado con el trabajo de todos sus colaboradores.		✓		
	Habilidades Grupales	Delegación	Mi jefe delega autoridad y atribuye responsabilidad a su personal de confianza.		✓		
Formación de equipos		Mi jefe promueve entre sus colaboradores el trabajo en equipo.	✓				
Dirección hacia el cambio		Mi jefe se adapta fácilmente a los cambios que presente el entorno.	✓				

Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Sensación de pertenencia	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se vería interrumpidas.	Ordinal – razón	✓		
			Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento		✓		
		Sentido de pertenencia	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización		✓		
		Sensación de pertenencia	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización		✓		
		Significado institucional	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal		✓		
		Sentido de pertenencia	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización		✓		
	Compromiso continuo	Beneficios laboral	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		✓		
		Imposibilidad de abandono laboral	Esta organización merece mi lealtad		✓		
		Beneficios laboral	Le debo mucho a mi organización		✓		
		Opciones laborales	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas		✓		
		Imposibilidad de abandono laboral	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara		✓		
	Compromiso normativo	Obligación de pertenencia	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		✓		
		Consideraciones éticas	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora		✓		
		Deuda con la organización	Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas opciones alternativas		✓		
		Lealtad	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización		✓		
		Obligación de pertenencia	Realmente siento los problemas de la organización como propios		✓		
		Obligación, hacia el trabajo	No me siento como parte de la familia en mi organización		✓		
		Motivación laboral	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.		✓		
Firma del experto		Fecha 07 / 11 / 13					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. Cercado de Lima, 2018."							
Apellidos y nombres del investigador: Kiara Stefany, López Romero							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. COSPIUA CASPICO PEDRO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Habilidad Gerencial	Habilidades Intrapersonales	Autoconocimiento emocional	MI jefe identifica sus propias emociones, sentimientos y estados de ánimo y los efectos que puedan tener.	Ordinal – razón Buena Regular Deficiente	/		
			MI jefe reconoce, acepta sus propias limitaciones y posibilidades.		/		
			MI jefe maneja adecuadamente sus sentimientos y emociones impulsivas.		/		
			MI jefe sabe controlarse ante situaciones de tensión y frustración por la carga laboral.		/		
		Autorrealización	MI jefe se esfuerza por desarrollar sus talentos y habilidades.		/		
			Autonomía		MI jefe confía en sí mismo y en su capacidad laboral.	/	
		Flexibilidad			MI jefe es una persona dispuesta a aprovechar las oportunidades de mejora.	/	
			MI jefe encamina a realizar el trabajo de modo diferente, afrontando nuevos retos.		/		
	Análisis y solución de problemas	MI jefe identifica las causas de un problema, busca alternativas de solución y las ejecuta.	/				
	Habilidades Interpersonales	Comunicación	MI jefe promueve la comunicación e impulsa el intercambio de información.		/		
		Asertividad	MI jefe tiene la capacidad de decir las cosas en el momento, lugar y con las palabras indicadas.		/		
		Empatía	MI jefe ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.		/		
			Poder e influencia		MI jefe confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.	/	
		Liderazgo	MI jefe está plenamente involucrado con el trabajo de todos sus colaboradores.		/		
	Habilidades Grupales	Delegación	MI jefe delega autoridad y atribuye responsabilidad a su personal de confianza.		/		
Formación de equipos		MI jefe promueve entre sus colaboradores el trabajo en equipo.	/				
Dirección hacia el cambio		MI jefe se adapta fácilmente a los cambios que presente el entorno.	/				

Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Sensación de pertenencia	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	Ordinal – razón Alto Medio Bajo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sentido de pertenencia	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sensación de pertenencia	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Significado institucional	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sentido de pertenencia	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso continuo	Beneficios laboral	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Imposibilidad de abandono laboral	Esta organización merece mi lealtad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios laboral	Le debo mucho a mi organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Opciones laborales	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Imposibilidad de abandono laboral	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso normativo	Obligación de pertenencia	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Consideraciones éticas	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Deuda con la organización	Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas opciones alternativas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Lealtad	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Obligación de pertenencia	Realmente siento los problemas de la organización como propios		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Obligación hacia el trabajo	No me siento como parte de la familia en mi organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación laboral	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Fecha 7/4/19					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. Cercado de Lima, 2018."								
Apellidos y nombres del investigador: Kiara Stefany, López Romero								
Apellidos y nombres del experto: Mg MAIRENA FOX, PETRONILA LITIANO								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Habilidad Gerencial	Habilidades Intrapersonales	Autoconocimiento emocional	Mi jefe identifica sus propias emociones, sentimientos y estados de ánimo y los efectos que pueden tener.	Ordinal – razón Buena Regular Deficiente	✓			
			Mi jefe reconoce, acepta sus propias limitaciones y posibilidades.		✓			
			Mi jefe maneja adecuadamente sus sentimientos y emociones impulsivas.		✓			
			Mi jefe sabe controlarse ante situaciones de tensión y frustración por la carga laboral.		✓			
		Autorrealización	Mi jefe se esfuerza por desarrollar sus talentos y habilidades.		✓			
			Autonomía		Mi jefe confía en sí mismo y en su capacidad laboral.	✓		
		Flexibilidad			Mi jefe es una persona dispuesta a aprovechar las oportunidades de mejora.	✓		
					Mi jefe encamina a realizar el trabajo de modo diferente, afrontando nuevos retos.	✓		
	Habilidades Interpersonales	Análisis y solución de problemas	Mi jefe identifica las causas de un problema, busca alternativas de solución y las ejecuta.		✓			
			Comunicación		Mi jefe promueve la comunicación e impulsa el intercambio de información.	✓		
		Asertividad			Mi jefe tiene la capacidad de decir las cosas en el momento, lugar y con las palabras indicadas.	✓		
			Empatía		Mi jefe ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.	✓		
		Poder e influencia			Mi jefe confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.	✓		
			Liderazgo		Mi jefe está plenamente involucrado con el trabajo de todos sus colaboradores.	✓		
		Habilidades Grupales			Delegación	Mi jefe delega autoridad y atribuye responsabilidad a su personal de confianza.	✓	
			Formación de equipos			Mi jefe promueve entre sus colaboradores el trabajo en equipo.	✓	
Dirección hacia el cambio	Mi jefe se adapta fácilmente a los cambios que presente el entorno.			✓				

Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Sensación de pertenencia	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se vería interrumpidas.	Ordinal – razón Alto Medio Bajo	✓				
			Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento		✓				
		Sentido de pertenencia	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización		✓				
		Sensación de pertenencia	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización		✓				
		Significado Institucional	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal		✓				
		Sentido de pertenencia	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización		✓				
	Compromiso continuo	Beneficios laboral	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		✓				
		Imposibilidad de abandono laboral	Esta organización merece mi lealtad		✓				
		Beneficios laboral	Lo debo mucho a mi organización		✓				
		Opciones laborales	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas		✓				
		Imposibilidad de abandono laboral	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara		✓				
	Compromiso normativo	Obligación de pertenencia	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		✓				
		Consideraciones éticas	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora		✓				
		Deuda con la organización	Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas opciones alternativas		✓				
		Lealtad	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización		✓				
		Obligación de pertenencia	Realmente siento los problemas de la organización como propios		✓				
		Obligación hacia el trabajo	No me siento como parte de la familia en mi organización		✓				
		Motivación laboral	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.		✓				
	Firma del experto		Fecha 21/11/17						
									

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo N° 3: Matriz de consistencia

ANEXOS- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “HABILIDADES GERENCIALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TURISMO CAJATAMBO E.I.R.L. CERCADO DE LIMA.2018”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Habilidades gerenciales.</p>	<p>Tipo de estudio: Básica</p> <p>Nivel: Relacional.</p> <p>Métodos: Cuantitativo. Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: Diseño No Experimental, de tipo Transeccional o Transversal Correlacional.</p> <p>Población: 40trabajadores de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L</p> <p>Muestra: 40trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico, censal.</p> <p>Instrumentos: Encuesta de Habilidades Gerenciales. Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.</p>
<p>Específico 1:</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?</p>	<p>Específico 1:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Específica 1:</p> <p>Existe relación entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades intrapersonales • Habilidades interpersonales • Habilidades grupales 	
<p>Específico 2:</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?</p>	<p>Específico 2:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Específica 2:</p> <p>Existe relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Compromiso organizacional</p>	
<p>Específico 3:</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018?</p>	<p>Específico 3:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Específica 3:</p> <p>Existe relación entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso afectivo • Compromiso continuo • Compromiso normativo 	



FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"HABILIDADES GERENCIALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TURISMO CAJATAMBO E.I.R.L. CERCADO DE LIMA, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:
Kiara Stefany López Romero

ASESOR:
Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

**LIMA-PERÚ
2018**

Resumen de coincidencias

21 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
7	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	1 %
8	tesis.luz.edu.ve Fuente de Internet	1 %
9	www.joseacontreras.net Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
12	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
13	theibfr.com	1 %