



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Liderazgo de los Directivos y el Compromiso Organizacional de los  
Trabajadores de la Caja Municipal del Santa, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

**AUTORA:**

Zavaleta Escobedo, Flor de María (ORCID: 0000-0002-2726-6306)

**ASESOR:**

Ms. David Omar Fernando Casusol Morales (ORCID: 0000-0002-7580-6573)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MODELOS Y HERRAMIENTAS GERENCIALES

CHIMBOTE - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo, a Dios mi principal fuente espiritual, a mis padres María y Felipe que desde el cielo me bendicen, a mis hermanos, mi hijo Miguel Ángel y mi pequeño Gabriel André, motor y motivo de todo lo que emprendo, a Winnie por su dulzura y aliento a no desmayar.

Flor Zavaleta

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor, Ms. David Omar Fernando Casusol Morales, quien con sus conocimientos me apoyó y en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Un reconocimiento especial a La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.-Chimbote, por brindarme los recursos y herramientas necesarias para llevar a cabo el proceso de investigación y arribar a los resultados deseados.

También agradezco a los docentes de la UCV, que con sabiduría me ayudaron a fortalecer mis conocimientos, a mis compañeros por compartir experiencias y vivencias.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Definición de las variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de los instrumentos.	17
3.5. Método de análisis de datos	18
3.6. Procedimientos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional	23
Tabla 2. Nivel de liderazgo directivo percibido	24
Tabla 3. Nivel del compromiso organizacional	25
Tabla 4. Relación del liderazgo directivo y la dimensión afectiva	25
Tabla 5. Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión compromiso continuo	26
Tabla 6. Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión normativa	26

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Protección al consumidor en el comercio electrónico y la gestión de atención	23
Tabla 2. Relación de la Protección al consumidor en el comercio electrónico y la gestión de atención	24
Tabla 3. Nivel de la protección al consumidor en el comercio electrónico	25
Tabla 4. Nivel de gestión de atención	25
Tabla 5. Protección al consumidor en el comercio electrónico y atención y orientación	26
Tabla 6. Relación de protección al consumidor en el comercio electrónico y atención y orientación	26
Tabla 7. Protección al consumidor en el comercio electrónico y capacidad de respuesta	27
Tabla 8. Relación de protección al consumidor en el comercio electrónico y capacidad de respuesta	27
Tabla 9. Protección al consumidor en el comercio electrónico y evaluación de resultados	28
Tabla 10. Relación de protección al consumidor en el comercio electrónico y evaluación de resultados	28

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A.

La metodología utilizada fue una investigación cuantitativa, diseño descriptivo correlacional, muestra no probabilística  $n = 80$  trabajadores quienes se les aplico 2 cuestionarios, los cuales fueron validados a criterio de juicio de expertos. El primer cuestionario confiabilidad  $\alpha_{CronBach} = 0,806$ ; y el segundo cuestionario con una confiabilidad de  $\alpha_{CronBach} = 0,828$ , ambos de confiabilidad de muy buena. Como método de análisis de datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Sperman; para determinar la significatividad de la correlación.

Encontrando los siguientes resultados: Existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S. A, se obtuvo un coeficiente de 0.526, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ , es por ello que toda mejora el liderazgo directivo influirá en una ligera mejora en el compromiso organizacional.

**Palabras clave:** Liderazgo de los directivos, compromiso organizacional.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship that exists between the managerial leadership perceived by the workers and their organizational commitment with the Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.

The technique used was a quantitative research, correlational descriptive design, non-probabilistic sample  $n = 80$  workers who were applied 2 questionnaires, which were validated according to the judgment of experts. The first questionnaire reliability  $\alpha$  CronBach = 0.806; and the second questionnaire with a reliability of  $\alpha$ CronBach = 0.828, both with very good reliability. The Rho Sperman correlation coefficient was used as a data analysis method; to determine the significance of the correlation.

Finding the following results: There is a moderate positive relationship between the managerial leadership and the organizational commitment of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund of Santa S. A, a coefficient of 0.526 was obtained, in turn a bilateral significance of  $0.00 < 0.05$ , which is why any improvement in managerial leadership will influence a slight improvement in organizational commitment.

Keywords: Leadership of managers, organizational commitment.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones empresariales forman parte esencial de los ambientes económicos y sociales al nivel mundial, razón que les obliga proponer estrategias que aseguren su crecimiento y permanencia en el mercado empresarial, según Mendoza (2018) Los trabajadores son la columna primordial en las diversas instituciones. El éxito se refiere a que se encuentren involucrados y encontrarse realizados para que de este modo puedan lograr que la organización genere una correcta producción, crecimiento y se establezca en el mercado. Por otra parte, una sociedad sino cuenta con trabajadores no logrará conseguir absolutamente nada de lo planificado. Además, el factor primordial que se debe considerar es saber que los empleados son personas y no catalogarlo como máquinas, al ejecutar este proceso los trabajadores se sentirán cómodos y estimados por lo que están designados a realizar en las diferentes áreas que ocupan (Thawinkarn et al., 2018)

En este momento en las organizaciones los directivos utilizan diversas estrategias hacer producir a sus trabajadores, asimismo son los que presentan los dilemas que frecuentemente no se toma en cuenta en los balances, como son el efecto y su forma de pensar de los empleadores, en la cual algunos directivos presentan ciertas expresiones una de ellas es una carencia de tranquilidad referente al apoyo hacia los empleados en la realización de sus cargos laborales para que de esta manera sientan que aprecian sus energías que dan y así logren conseguir subir el desempeño laboral (Colleen y Harris , 2016). Pero en ocasiones no tienen en cuenta la motivación del personal ya que lo reclaman de una forma cohibida o indiferente, es decir, se dedican a forzar en el desempeño de los respectivos objetivos y el beneficio de los resultados, por ello en esta parte exigen que posean de capacidades, habilidades y competencias sin contar con una apropiada motivación como puede ser de dos formas intrínseca o extrínseca. (Ramírez et al. 2017)

En este sentido Stackhouse y Turner (2019) la cultura organizacional se convierte en un elemento estratégico en las organizaciones, deben generar que sus miembros desarrollen una profunda afinidad con la organización, a través de formas de deliberar, creencias y títulos, incrementando asimismo sus ventajas competitivas

en la institución, esta cultura organizacional no surge por naturalidad, sino que se entrena

constantemente y donde debe haber coherencia con los valores de la empresa, la motivación y el liderazgo de quienes dirigen las organizaciones. Y se logra fomentando un buen clima laboral, creando cultura de trabajo, comunicación efectiva, eficiente y continua con el equipo, con incentivos de acuerdo a avance de metas o metas logradas, delegando tareas y fomentar el trabajo en equipo. (Romero, 2018)

En el ámbito internacional, la Organización Internacional del Trabajo (2017), muestran diferencias relevantes con relación a la remuneración con respecto al salario en los países de Europa y Latinoamérica, Indonesia, Filipinas México, Uruguay, Brasil y Perú, originando un desnivel en compromiso de los trabajadores hacia la entidad, provocando dificultades en su crecimiento económica.

Según Alonso (2019) España presenta el superior costo de ausencia laboral ya que una de cada cuatro trabajadores es motivada por el por el estrés, el estado español dispone del comercio profesional menos cuidadoso y manejable de las principales economías de la Eurozona.

Así mismo Trenouvez, (2019) según la plataforma de búsqueda de trabajo líder en España, InfoJobs, un tercio de los trabajadores asegura que en su empresa está implantado un modelo de dirección autocrático. Si bien este es el modelo más común, es el menos deseado por los trabajadores. En este método de trabajo, el líder concentra todo el poder y ningún miembro del equipo puede cuestionar sus decisiones. El líder manda y los trabajadores se limitan a obedecer. Sin embargo, los trabajadores no quieren este modelo. Es más, según el estudio realizado por InfoJobs, el autocrático es el modelo menos nombrado.

En el Perú las empresas aplican cierto tipo de liderazgo, para mantenerse en el mercado. Según estudio de la consultora Hay Group el 20% de empresas peruanas orientan sus actividades bajo un tipo de liderazgo y capacitan a sus líderes; pero hay un 80% de empresas que no lo hacen, esto genera ambientes de trabajo desmotivante, no hay compromiso organizacional, y crecen unas a modo empírico

y otras no hay crecimiento y también se tiene en consideración que nuestra economía en su mayoría es por la informalidad empresarial. (Gestión, 2016)

Para Ayay y Olano (2020), en gran porcentaje las empresas peruanas no se proyectan a identificar el talento potencial de sus líderes de acuerdo al puesto de trabajo, y a la vez asumen que lo más importante es la inteligencia emocional que posea el líder para dirigir una empresa. Consideran que esto es lo más necesario para fomentar un buen clima organizacional, maneje la motivación y por ende crear un compromiso organizacional. Para lograr su productividad y competitividad tanto al interior del país como en el exterior; buscan el cambio y anhelan que sus líderes conduzcan a sus colaboradores al logro de objetivos empresariales, sintiéndose parte de la organización.

En un contexto más cercano, en la región Ancash, existen diferentes instituciones que impulsan el desarrollo económico local, entre ellas se destaca el sector financiero, quienes son generadores de empleos en la provincia, estas organizaciones han asumido que deben ser dirigidas por líderes. Para Gonzales et al (2018), hoy en día los entes organizacionales se deben acordar las disponibilidades de los empleados, de sus consumidores y como del ambiente social que viene a hacer un conjunto que cada vez presenta más competitividad, lo que requiere una opresión referente al desempeño de las diversas metas y de los objetivos de la empresa. Es por ello que al existir estas necesidades están sujetas bajo la obligación de desarrollar estudios y/o investigaciones sobre qué muestra de liderazgo es el más correcto para su respectivo desarrollo, con la facilitación en la adaptación de los diferentes cambios ya sean tanto internos como externos que lo desempeña la sociedad.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa Sociedad Anónima – S.A. no es ajena a esta realidad ya que en vías a la mejora continua en el cumplimiento de sus metas institucionales, se evidencia que en los últimos 3 años los trabajadores el personal de trabajo no toma mucha importancia en las actividades de la institución , conllevando a la baja del compromiso en sus labores y el escaso esfuerzo, trayendo como consecuencia la disminución de eficiencia de los de las tareas designadas , las cuales están afectando a que la institución no pueda lograr con los objetivos organizacionales, en este sentido se han reportado deficiencias en

las estrategias y métodos que permiten que los trabajadores no brinden una buena atención, asimismo mismo, presentando un trabajo convencional, estrés profesional y falta de identidad. También, se observa falta de liderazgo directivo, conllevando que el trabajador se le dificulte establecer metas, obtener y transferir sentido y modificar su conducta para emitir nuevas expectativas dentro de la institución. Ante la situación antes planteada se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es el tipo de relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote - 2021?

La investigación se justifica por las siguientes razones: permitirá conocer si existe relación entre el liderazgo de los directores y el compromiso organizacional, a partir de ello tener una información más precisa para hacerle conocer a la institución caso en estudio. Asimismo, servirá para que la institución ponga en ejercicio de estrategias para que sus trabajadores puedan sentirse crecidamente identificados y comprometidos con la organización; de este modo los hallazgos que se describirán serán útiles para que los directores de las organizaciones puedan llevar a cabo planes de promoción de la identidad institucional, responsabilidad organizacional.

Se plantean como objetivos: El general es determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote – 2021. Los específicos son: Identificar el nivel de liderazgo directivo percibido de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A. de las diferentes oficinas de la ciudad de Chimbote. Establecer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., de la ciudad Chimbote. Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., de la ciudad Chimbote. Determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y la dimensión afectiva de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., de la ciudad Chimbote. Determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y la dimensión compromiso continuo de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa

S.A., de la ciudad Chimbote. Determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y la dimensión normativa de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., de la ciudad Chimbote.

Asimismo, se plantea como hipótesis de investigación (Hi): Existe relación directa y significativa entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y el compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A. Y la hipótesis nula (Ho): No existe relación directa y significativa entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y el compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar en el conocimiento de las variables, primero se realizó la búsqueda de estudios previos (antecedentes) internacionales y nacionales que permitan tener una idea de lo que se ha investigado del tema y en qué se ha concluido.

En el contexto internacional, Mendoza (2019) concluyó que existió una influencia significativa y directa en el compromiso organizacional y a la efectividad ya que se puede evidenciar que el compromiso organizacional aumentar mejorar la efectividad en los trabajadores en las labores asignadas por la entidad, siendo con mayor relevancia los profesionales colombianos en comparación de los mexicanos.

Castaña (2018), desarrolló su tesis concluyó que existió una intervención relevante en dichos factores de liderazgo transformacional en el desgaste profesional y el compromiso organizacional. Además, se debe conocer que el liderazgo transformacional produce un cambio significativo en el nombrado compromiso organizacional que manifiestan los trabajadores de las instituciones prestadoras de salud, si el líder no se compromete con la misión y visión, los colaboradores no percibirán el apego con su institución.

En lo que respecta a investigaciones realizadas en el ámbito nacional se encontró la de Evangelista (2018), quien concluyó también en su investigación que el valor de significatividad obtenida fue menor al nivel propuesto y, en ese sentido, se evidencio que existió una asociación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional, siendo medrado obteniendo un ( $r=0,660$ ).

Castillo et al. (2018), quien concluyó que existió una relación en los diferentes tipos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores obteniendo una relación positiva y significativa ya que, a mayor liderazgo, mejor clima organizacional. Se hace mención que el 54,5 % mostraron liderazgo transaccional y mientras que el 55,7% de liderazgo transformacional las cuales fueron alto y bajo, asimismo, el nivel de liderazgo fue medio (50%) y el clima organizacional fue medio (68,2 %), el coeficiente de Correlación de Spearman ( $r_s$ ) en la cual se identificó la relación positiva y significativa entre el clima

organizacional y el liderazgo transaccional ( $r_s = 0,644$ ;  $p = 0,000$ ) y transformacional ( $r_s = 0,660$ ;  $p = 0,000$ ).

Vitaliana (2017), quien concluyo que el compromiso organizacional tuvo un nivel alto, asimismo la dimensión afectiva fue del 53,1 %, la dimensión normativa y continua fue de 49%, asimismo se concluyó que existió una correlación positiva entre las dos variables de estudio misma que fue comprobada por (prueba de tau b de kendall = 0,394), con una significatividad ( $p = 0,006$ ). Asimismo, se rechazó la hipótesis nula, y se infirió que a medida que se incrementa el ejercicio del estilo de liderazgo, lo hace el compromiso organizacional normativo de los enfermeros en estudio.

Sánchez (2019), quien concluyo en su investigación que existió una relación positiva considerable ( $p = 0.750$ ) entre el liderazgo directivo con el compromiso organizacional en las dimensiones afectivo, continuidad y normativo en la unidad de análisis demostrando que a mayor liderazgo directivo mayor también será el compromiso de los trabajadores.

Uriarte (2020), quien concluye que existió una relación positiva y significativa entre el liderazgo transformacional el compromiso afectivo y normativo, pero el estilo de liderazgo laissez faire presenta una relación negativa significativa con el compromiso afectivo y normativo, se halló también una relación positiva entre la dimensión resultado del líder con el compromiso afectivo y normativo, sin embargo, se evidenció que no existe relación entre las dimensiones de la variable estilos de liderazgo y el compromiso de continuidad. Finalmente se concluye que a mayor presencia de los estilos de liderazgo transformacional y transaccional mayor compromiso afectivo y normativo, a mayor presencia del estilo de liderazgo laissez faire menor compromiso afectivo y normativo, a mayor presencia del resultado de líder mayor compromiso afectivo y normativo.

Chura (2020), en su indagación se centró en establecer cómo el estilo de liderazgo transformacional se relaciona con el compromiso organizacional. Llego a determinar que existe un alto grado de causalidad entre los constructos liderazgo transformacional y compromiso organizacional, se debe poseer estrechamente en cuenta que el tipo de liderazgo que utilice un líder para crear un alto compromiso de los colaboradores afectará los resultados de la institución y la creación de valoración para los clientes lo cual implica que el colaborador

debe hallarse completamente orgulloso referente en el trato que recibe por parte de sus jefes.

Villacrises (2018), en su trabajo de investigación concluyó que si hay una correlación positiva fuerte del Rho de Spearman 0.994 y un nivel de Significancia Bilateral de 0.000 el cual resulta menor a 0.005; en base con el resultado se puede confirmar que a mejor liderazgo transformacional será superior con el compromiso de los colaboradores en la organización.

Peña (2017), quien concluye que el liderazgo transformacional viene a crear sistematizar con un 80%, por otro parte, bueno con un 20%, también el compromiso organizacional es regular con un 83.3% y alto 16.7%, y se hace mención de acuerdo con la exposición estadística de  $X^2 = 13.50$ , con 1 grado de libertad y  $P = 0.000$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Por lo cual se hace una inferencia que, si existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y compromiso organizacional.

De otro lado, también se desarrollan las bases conceptuales de soporte a la investigación: Respecto de la variable *Liderazgo directivo*, Perilla (2017) indica que el liderazgo directivo es el que conlleva a aprender a formar el ambiente, por lo cual esto responsabiliza a los seres humanos incesantemente penetrar su entendimiento del contexto y que se conviertan en más competentes para ser partícipes en el acontecer mundial, en donde bajo el contexto el liderazgo reputa en advertir a la organización de los nuevos sucesos o realidades.

Así mismo, Mendoza et al.(2014), señala que un ejemplo de liderazgo tomado por un líder que es capaz de adoptar la representación de comunicar al personal referente aquello que tienen que formar y cómo deben hacerlo en su jornada a jornada el departamento de trabajo, explicar de un modo que es el líder quien tiene la potestad de manejar a los trabajadores por su autoridad que cuentan.

Del mismo modo Fernández (2017), los líderes directivos son perfiles decisivos y directos. Por particularidad no dudan en exponer sus fortalezas para crear familiaridad en los demás. Suelen ser ambiciosos y competitivos, con una clara alineación al logro. Se abren camino hacia sus objetivos para innovar un contexto de su enfoque. En este molde de perfil suelen ser personas muy confiadas en sí mismas y con un compás alto de acción. Se consideran realistas y prácticos y creen que ven la realidad tal y como es. Evalúa a las personas por sus fortalezas



y debilidades de la misma forma que un instructor de competencia evalúa a sus atletas. Luchan tenazmente por proteger sus puntos de panorama.

Escandón (2016), considera que un director líder debe tener nueve características o competencias: ser relacionado como persona para sus colaboradores, poseer capacidad para infundir y congrega a sus colaboradores, tener capacidad para fomentar adecuadas relaciones interpersonales, poseer capacidad para mantener adecuadas relaciones interpersonales, poseer facultad para fundar un buen clima organizacional, ser soñador, poseer excelente comunicación, poseer capacidad para hallar soluciones a los problemas en manera creativa e innovadora, poseer capacidad para alimentar y plasmar el trabajo en equipo, sostener capacidad para adaptarse a los cambios y desafíos y crear el cambio (Effrey, et al., 2017).

En perspectiva de ello se mantiene que el liderazgo del director es considerado como dicha peculiaridad o característica de una institución con el fin de plasmar estudios de aprendizaje para los trabajadores. Arana y Coronado (2017) dicen que de esa enunciación clarifican el liderazgo es designado como una habilidad y asimismo se establece una característica en correspondencia a los “gerentes” que originan una probable adecuada gestión con visión al éxito colectivo y por otro lado el adelanto de rendimientos de los resultados y metas que se puedan conseguir. Al-Faraaz, (2021), del propio proceder como consecuencia relacionada con el motivo de Albarrán que mencionó: El líder es la persona que tiene cualidades especiales, es decir que puedan dirigir a un grupo de personas, indicar el recorrido y establecer esquemas y tipos de conductas que las personas lo hacen o adoptan.

Asimismo, Bass (1985), dice que el líder se diferencia por 5 características básicas: la primera es la consideración individual, la segunda viene a hacer la estimulación intelectual, la tercera es la motivación inspiradora, la cuarta es la tolerancia psicológica y por último la influencia idealizada (Lawrence y Friedman, 2017).

Likert (1961) encuentra cinco comportamientos que determinan la conducta real de un líder: impulso de concomitancia afirmativas de sus miembros; sostener una sensibilidad de fidelidad al grupo; alcanzar elevados estándares de productividad; poseer de conocimientos en relación técnica; organizar y planear,

el jefe observado como excelente es aquel que logra las metas y sustenta un adecuado clima empresarial". Combina tres perfiles de un líder: dirigente, democrático y orientador (Han, et al, 2021)

Por otro lado, según Terry y Franklin (2009 citado en Cruz et al. ,2021) para analizar el *liderazgo* directivo se requiere profundizar en 3 dimensiones supervisión y control, relaciones interpersonales, comunicación y organización supervisión y también control:

El control es aquella función que facilita comprobar si todo el considerado proceso se está realizando como lo plasmado y si posibilita determinar la fragilidad, equivocaciones o capacidades para hacer las correcciones, abarcar o evitar que se realicen de nuevo en la consecución de los concernientes objetivos. Pertinente a la supervisión, Chiavenato (2006 citado en Araque, 2016) menciona que es la ocupación realizada por los supervisores para supervisar la producción y el desarrollo de los empleados que se reportan claramente a ellos. La supervisión es una actividad de gestión y los supervisores tienen un puesto de realización en la organización.

A sí mismo la otra dimensión relaciones interpersonales: esta dimensión está ligado a las emociones y se apoya en las capacidades que nos permiten al líder discernir y contestar de forma conveniente respecto a los estados de ánimo, carácter, motivaciones y aspiraciones de otras personas. Estos líderes que adoptan este estilo de gestión en su día a día, saben que deben conocerse bien, para poder empezar a entender a los otros y guiarles de manera efectiva (Papadimitri, 2020).

Según Varik (2011), para distinguirse centralmente del dominio de las correlaciones interpersonales e instituir una oportuna unión con su personal de labor se debe de considerar ciertos aspectos como: estar disponible es decir para encontrarse en comunicación con la persona y de este modo conocer menesteres del conjunto y protestando frente a estas en el instante conveniente, instituir vínculos prudentes en la cual cree concordancia de los que forman parte del grupo, por lo cual debe ser un individuo asequible es decir debe estar siempre dispuesto a escuchar otras opiniones y además debe ser honesto ante los demás es así como esto será estimado por sus simpatizantes. (citado en Valencia, 2019)

Por otro lado, tenemos a la dimensión comunicación y organización: es conservar de las concomitancias entre los individuos perteneciendo a la facultad que cuentan las personas para transferir o acoger ya sean ideas y sentimientos. Cabe mencionar que la comunicación es el que accede y facilita lograr indagación de su ambiente, además también permite colaborar y abre paso a la participación a diferentes, es decir en dirección a la información (Chisholm et al.,2021)

Según Chiavenato (2006), nos menciona que comunicación es aquella "reciprocidad que existe de información entre las personas, ello hace referencia a tornar frecuente informaciones o mensajes. También se debe saber que es el que conforma uno de las fases primordiales del conocimiento humano y la institución social, por lo cual un líder requiere desplegar con energía el procedimiento de comunicación a la institución por la consecución de un adiestramiento eficaz de liderazgo y en resultado de apoyar a la variación cultural en dicha organización. Además, la comunicación es un mecanismo fundamental e indefectible para el surgimiento de las empresas, así como también para tener un satisfactorio manejo ejecuta un papel fundamental en el establecimiento, sustento y variación en la civilización e identificación de la sociedad. Asimismo, el líder no solamente es el que proyecta, origina, precisa los objetivos, sino que también es el que sabe expresar, como comunicar por ello a través de ello consigue entrar a designar cargos al conjunto de su equipo, de su organización. Asimismo, cabe resaltar las funciones del director en la actualidad debe fundar sus decisiones en la tendencia estratégica y en sus aptitudes como (el liderazgo, la anticipación, la comunicación y el potencial de resolver la permuta) con el propósito de expresar tácticas de transformación y desarrollo, básicamente en el ambiente de empresas competitivas e inconstante como en la que se vive actualmente. (citado en Flores y Pujada, 2018)

Según Arana y Coronado (2017), su reto principal es conseguir ganancias para su entidad. Por eso debe ser una manantial continuo de reproducción de pensamientos. Al mismo tiempo, debe contar con la capacidad de establecer objetivos, instituir diversos desafíos y planes de acciones, como realizarlos con éxito. Por eso es principal que el director tenga la facultad de ser un líder con la capacitación de admitir las siguientes funciones importantes para su institución.

Planificación: es el dirigente que se funda en el discernimiento de la realidad de la organización, su entorno y los pronósticos futuros, debe especificar los objetivos de las empresas y fundar los medios y las acciones imprescindibles para obtenerlos.

La organización: es la orientación de la compañía que se debe hacer en base a las ocupaciones originarios de los planes decisivos en ciertas áreas homogéneas, detallando los deberes de cada una, comisionando mando y suministrando los centros necesarios (Rameshkumar,2020).

Dirección: Es aquella ocupación esencial del ejecutivo en ejecutar el liderazgo la táctica de la respectiva organización. Las asociaciones requieren de líderes que se encuentren abastecidos de las capacidades y mando indispensables para lograr la familiaridad de su grupo. La manera de gobernar depende de la posición, cultura corporativa y el resto de elementos definitivos del ambiente gubernamental, como económicos, financieros y sociales donde ejecutan en la cual muestran el carácter del directivo. En forma genérica, se propende a que la dirección se haga cada vez más repartidas, de modo que las decisiones sean inspeccionadas por un conjunto, con la finalidad de disminuir los factores de peligro que toda resolución acarrea (Lindsay,2018).

La motivación: El director es el que debe sistematizar las reacciones efectivas de los designados miembros de su institución y reconocer la negatividad para ejecutar las modificaciones en los impetuosos efectivos y proteger las acciones destructoras. En estas ocasiones se debe tener una preocupación de que haya en las sociedades la cantidad suficiente de factores llamativos, para poder evitar que se presenten efectos negativos de los no motivantes (Yong, 2020).

El control: El director verificará perennemente el desenvolvimiento de dichos resultados y la realización de los planes, en la que puede ser absoluto reformar desvíos o cambios en las pertenecientes planificaciones dependiendo de las circunstancias que lo requieran. Para desempeñar este puesto se utiliza la técnica del respectivo control de gestión, que es un punto esencial para la dirección. La percepción del directivo en relación al desplazamiento de la organización es un resumen de los aspectos primordiales de cada área funcional, que se tiene que acumular en su quedarse en el cuadro de manto (Albro et al., 2021).

En relación con la otra variable de interés del estudio, el *compromiso organizacional*, se argumenta lo siguiente:

De esta manera, Mowday, Steers y Porter (1979) la definen como una energía relativa de caracterización particular al alcance con una situación en personal. Por su parte, Meyer y Allen (1991) determinaron la obligación como una etapa psicológica que califica la comparación entre una persona y una empresa, es por ello que muestra efectos de acuerdo a la resolución para extender en la institución o abandonarla. Respecto a estos autores, de la corriente inicial de meditar la obligación como un constructo único, sugieren una partición del compromiso en tres componentes: afectuoso, la de continuación y el normativo. (citado Leal. 2016)

Para comprender el constructo compromiso organizacional, existe un modelo teórico muy aceptado que permite una fácil comprensión de ello; éste es propuesto por Meyer y Allen (1991), autores que proponen una triada a saber: *la continuidad, la afectividad y la normatividad*. Al respecto, Cao (2019), la responsabilidad de los empleados con la entidad no permanecería exclusivamente enlazado con los bienes espirituales, sino que, asimismo se hallasen presentes aspectos incorporados entre lo placentero y lo normativo. Con el compromiso normativo se ocasiona el sentido del deber y el compromiso, en la cual es algo significativo para los integrantes de una institución.

Bergman (2006 citado por Araya et al. 2020), hace referencia la importancia del compromiso organizacional como un indicador que se refleja en el sentimiento que tiene el trabajador con la organización. Para analizar dicho compromiso organizacional se requiere profundizar los tres componentes propuestos por Meyer y Allen (Como fue citado en Ojeda et al. ,2016):

El primer compromiso es el afectivo por lo cual esto hace narración a las conexiones emocionales que el personal crea con una institución. Además, los empleados que se encuentren con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de relacionarse con la sociedad (Vikas et al.,2021).

El segundo compromiso viene hacer el de continuidad esto es designado como los lazos constituidos como resultantes del afecto de temperamento concreto. En este punto el trabajador está relacionado con la entidad por el motivo que

ha empleado su tiempo, esfuerzo y sobre todo capital en la institución y si en algún momento piensa en dejarlo perdería todo lo invertido.

El tercer compromiso es el normativo es considerado como una última capacidad del compromiso empresarial que tiene ver vinculación con el sentimiento propio de compromiso de continuar en dicha organización. Por ende, es una señal apropiada que el trabajador cuente con buenos orígenes de valores enseñados a partir de la niñez o inclusive desde las primeras experiencias de trabajo. (Chura,2020)

Asimismo, sobre la gran importancia del *Compromiso organizacional* según Martins (2015) menciona que arraiga que es uno de los destacados indicadores de estabilidad en la ocupación, como se estima esencial en los personales que cuenten se encuentren con conformidad y tengan bien puesta la camiseta, es decir serán aquellos que amen a su identidad y que se haga conforme su responsabilidad.

Cervera (2018) detalla que la significación del compromiso organizacional se debe fundamentalmente a que posee de un impacto inmediato en las conductas de los trabajadores; como la aprobación de algunos valores, metas y culturalización en las empresas, y la reducción de ausentismo y una pésima motivación hacia los trabajadores u entre otros. Asimismo, como la facultad para predominar sobre la eficacia y la comodidad de los participantes de la institución. Betanzos & Zegarra (2014) mencionan que la transcendencia de dicho compromiso organizacional reside a partir del espacio del panorama de los empleados, ya que facilita permanencia en sus centros de trabajo como una adecuada señal que ellos puedan contraer como en las prestaciones, la jubilación, los beneficios sociales, en la cual estas están cubriendo deposición psicológica.

Por otro lado, cabe mencionar los *factores que predominan al compromiso organizacional* según Cardozo y Goncalves (1998 citado en Hernández et al. ,2018) refieren los posteriores factores:

Antigüedad: Son aquellas personas que se encuentran durante años en la institución por lo cual son los más comprometidos a la diferencia de los que cuentan con un escaso período de labor.

Edad: Los empleados de más edad se interesan y se comprometen de una manera responsable con la organización en la magnitud que perciben mejores posicionamientos y llevan a cabo por intermedio del lapso una superior afinidad con lo que ejecutan.

Género: Las mujeres suelen estar más comprometidas a comparación de los hombres porque generalmente obtienen más limitaciones o barreras para lograr su membresía en una sociedad ( Kilaberia,2020). .

Nivel educativo: Los trabajadores con grandes niveles de educación tienden a presentar menores niveles de instrucción; ceden a mostrar bajos niveles de compromiso; se percibe que al contar con una elevada calidad de peculiaridad se posee una superior cantidad de oportunidades de desarrollarse de forma profesional en diferentes organizaciones (Stephen et al,2018) .

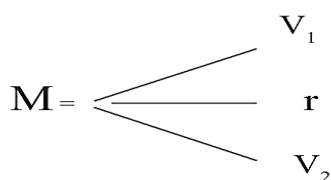
A si mismo Simões, et al. (2018) cabe resaltar que para acrecentar el compromiso organizacional Dessler señala que es necesario aplicar algunas directrices como: pactar con la mano de obra que prediquen con el ejemplo, anunciar la misión, pensamiento y títulos de la organización con favor y practicarlos, ejercer la igualdad organizacional, estar a la mira de las quejas y conservar el mensaje efectivo en la institución, generando la asistencia, reciprocidad entre los trabajadores; además de mantener la responsabilidad en equipo, auxiliar el desarrollo de los colaboradores, promoviendo desafíos a partir de un inicio, empoderen, y actividades que mejoren el perfeccionamiento de los trabajadores. (citado en Flores, 2018)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio es una investigación primordial o pura porque su motivación se basó en la curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos (Fernández, Batista y Hernández, 2016).

Es de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, será no experimental debido a que no se manipularán las variables y de corte transversal ya que se tomarán los datos en un solo momento (Hernández, 2018), siendo su gráfica la siguiente:



#### Dónde:

M = Muestra de la investigación representada por 80 trabajadores de la unidad análisis de estudio.

V1 = Liderazgo de los directivos

V2 = Compromiso organizacional

r = relación

#### 3.2. Variables y operacionalización (ver anexo 1)

Variable X: Liderazgo directivo

Definición conceptual:

Vásquez (2017) el liderazgo directivo conlleva a instruirse a moldear el futuro, compromete a inventar un área en el cual las personas de forma incesante deben profundizar ya que les permitirá identificar la realidad, ser más capaces, eficaces y crear nuevas realidades en su entorno

Definición operacional: El liderazgo directivo se mide con un cuestionario diseñado en escala ordinal, el cual abarca 30 reactivos de tipo cerrado y de las dimensiones: estilos de liderazgo y competencias del líder.



Variable Y: Compromiso organizacional

Mowday, Steers y Porter (1979) conceptualizaron como un énfasis relativo de datos personales y participación con una empresa en particular. Por su parte, Meyer y Allen (1991) designaron el convenio como un brazo psicológico que se señala en relación entre un sujeto y una estructuración, la cual detalla efectos en base a la decisión para avanzar en la entidad dejarla. (citado Leal al.2016)

Definición operacional: El compromiso organizacional se mide con un cuestionario diseñado en escala ordinal, el cual comprende 22 reactivos de tipo cerrado y de las dimensiones: afectiva, compromiso continuo, normativa

Dimensiones:

- Supervisión y control
- Relaciones interpersonales
- Comunicación y organización
- Afectiva
- Compromiso continuo
- Normativa

Indicadores:

- Normas de desempeño
- Supervisión e intervención del directivo
- Participación y empatía
- Habilidades sociales
- Habilidades de comunicación
- Capacidad de organización y coordinación
- Pertenencia
- La vinculación afectiva con la empresa
- Solidaridad con los problemas de la organización
- Satisfacción
- Conveniencia
- Correcto
- Lealtad

Escala de medición: Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estuvo conformada por los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. representado por 241 trabajadores de las diferentes oficinas.

#### **Criterios de inclusión:**

Trabajadores que se encontraron laborando en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A en algunas de las oficinas de la ciudad de Chimbote.

Trabajadores que a la fecha tienen contrato vigente.

Trabajadores que tuvieron la disponibilidad de participar en el llenado del cuestionario como informantes, sin importar sexo, condición socioeconómica y nivel de educación.

#### **Criterios de exclusión:**

trabajadores que presentaron algún problema de disponibilidad de participar en el cuestionario

**Muestra:** La muestra viene a ser un pequeño grupo representativo y preciso de la población a estudiar. En otras palabras, la muestra es un pequeño grupo que corresponde a la población en general. (Hernandez et al., 2018). Estará conformada por 80 trabajadores que actualmente laboraran en la oficina principal de la institución, ubicada en Chimbote.

**Muestreo:** Para efecto de la investigación se trabajó con tipo de muestreo no probabilística, es un método no probabilístico donde las muestras se seleccionan solo debido a que están convenientemente disponibles para el que investiga. Además, estas muestras se seleccionan solo debido a que son fáciles de apuntar y porque el detective no consideró escoger una muestra que represente a la población. (Reyes, 2018)

**Unidad de análisis:** Un trabajador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se priorizará el uso de la técnica de investigación de la respectiva encuesta y el instrumento será el cuestionario.

En relación a la técnica de la encuesta, Maya (2014) señala que esta técnica sirve para recoger datos de la muestra con el fin de obtener los datos más exactos posibles y poder explicar la problemática de investigación previamente construida (Gómez, 2012)

Y con respecto del cuestionario, Hernández (2018) indican que es un apunte seguidor por un grupo de interrogantes que deben residir de forma redactada, de una manera uniforme, estructuradas, de modo secuencial y organizadas de trato con una específica planificación, con la finalidad de que sus respuestas nos puedan dar toda la información requerida.

**Cuestionario:** Liderazgo directivo

**Cuestionario:** Compromiso organizacional

### **3.5. Procedimientos**

Se procederá a revisar el proyecto y los instrumentos de colección de datos, coordinar con el representante de la institución, para la aplicación del instrumento; luego se realizará la sistematización de la información, para luego realizar la discusión de los datos análisis y explicación de los mismos, y establecer las respectivas conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar los datos acopiados por la aplicación del instrumento, se recurrirá al Programa de Excel versión 2016, que permitirá clasificar, ordenar, codificar y tabular estadísticamente; luego se presentaron las resultantes en tablas y figuras estadísticas, facilitando la realización del análisis e interpretación de resultados.

La interpretación de resultados para atender el grado de relación que existe entre los objetivos propuestos para las variables de la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que nos permitirá la elección de la hipótesis con los resultados alcanzados en el proceso de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al código de ética de la Universidad Cesar Vallejo se tendrán en consideración los siguientes principios:

**Protección a las personas:** Mientras la realización de la investigación, se tendrá respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

**Beneficencia y no maleficencia:** Aquí los resultados del trabajo cooperarán con la línea de investigación que se interesa esos aspectos; así mismo en el desarrollo de la investigación no se causarán daños ni agravios morales a los participantes del estudio.

**Justicia:** Se muestra que los resultados de la investigación se publicarán solo para actos educativos, además que se limitarán los sesgos para esquivarse de cometer actos indebidos.

## IV. RESULTADOS

Luego de procesar estadísticamente los datos, presentamos los resultados de acuerdo a los objetivos formulados:

### 4.1. Del objetivo general

Tabla 1

*Relación entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional.*

Liderazgo directivo		Compromiso organizacional			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Alto	Recuento	5	5	0	10
	% del total	6.3%	6.3%	0.0%	12.5%
Medio	Recuento	7	2	49	58
	% del total	8.8%	2.5%	61.3%	72.5%
Bajo	Recuento	0	6	6	12
	% del total	0.0%	7.5%	7.5%	15.0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	12	13	55	80
	<b>% del total</b>	15.0%	16.3%	68.8%	100.0%

*Correlación de Rho Spearman = 0.526*

*Significancia p-valor <0.00*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A

Interpretación. Según los resultados de la Tabla 1, existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S. A, se obtuvo un coeficiente de 0.526, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

### 4.2. De los objetivos específicos:

#### 4.2.1. Del nivel de liderazgo directivo

Tabla 2

*Nivel de liderazgo directivo percibido*

Liderazgo directivo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Validos	Alto	10	12.5	12.5
	Medio	58	72.5	85.0
	Bajo	12	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A

Interpretación. En la tabla 2 se puede visualizar de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa el 12.5 (10) se ubica en un nivel alto; mientras que 72.5 (58) en un nivel medio y el 15.0 (12) se encuentra en un nivel bajo; respectivamente.

#### 4.2.2. Del nivel de compromiso organizacional

Tabla 3

*Nivel del compromiso organizacional*

Compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	12	15.0	15	15.0
Medio	55	68.8	68.8	83.8
Bajo	13	16.3	15	100.0
Total	80	100	100	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A

Interpretación. En la tabla 3 puede visualizar de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa que el 15.0 (12) se ubica en un nivel alto que de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa; mientras que 68.8 (55) en un nivel medio y el 16.3 (13) se encuentra en un nivel bajo; respectivamente.

#### 4.2.3 Del nivel de relación entre el liderazgo directivo y la dimensión afectiva.

Tabla 4

*Relación entre liderazgo directivo y la dimensión afectiva.*

Liderazgo directivo		Afectiva			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Alto	Recuento	5	4	1	10
	% del total	6.3%	5.0%	1.3%	12.5%
Medio	Recuento	7	2	49	58
	% del total	8.8%	2.5%	61.3%	72.5%
Bajo	Recuento	0	7	5	12
	% del total	0.0%	8.8%	6.3%	15.0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>55</b>	<b>80</b>
	<b>% del total</b>	<b>15.0%</b>	<b>16.3%</b>	<b>68.8%</b>	<b>100.0%</b>

*Correlación de Rho Spearman = 0.548*

*Significancia p-valor <0.00*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A

Interpretación. Según los resultados de la Tabla 4, existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión afectiva de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A, se obtuvo un coeficiente de 0.548, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Por otro lado, con lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.2.4 Del nivel de relación entre el liderazgo directivo y la dimensión compromiso continuo

Tabla 5

*Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión compromiso continuo*

Liderazgo directivo		Compromiso continuo			
		Alto	Bajo	Medio	Total
Alto	Recuento	5	5	0	10
	% del total	6.3%	6.3%	0.0%	12.5%
Medio	Recuento	20	2	36	58
	% del total	25.0%	2.5%	45.0%	72.5%
Alto	Recuento	5	5	0	10
	% del total	6.3%	6.3%	0.0%	12.5%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	25	11	44	80
	<b>% del total</b>	31.3%	13.8%	55.0%	100.0%

*Correlación de Rho Spearman = 0.524*

*Significancia p-valor <0.00*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A

Interpretación. Según los resultados de la Tabla 5, existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión compromiso continuo de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A, se obtuvo un coeficiente de 0.524, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Por otro lado, con lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.2.5 Del nivel de relación entre el liderazgo directivo y la dimensión normativa

Tabla 6

*Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión normativa*

Liderazgo directivo		Normativa			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Alto	Recuento	5	5	0	10
	% del total	6.3%	6.3%	0.0%	12.5%
Medio	Recuento	18	2	38	58
	% del total	22.5%	2.5%	47.5%	72.5%
Bajo	Recuento	0	6	6	12
	% del total	0.0%	7.5%	7.5%	15.0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	23	13	44	80
	<b>% del total</b>	28.8%	16.3%	55.0%	100.0%

Correlación de Rho Spearman = 0.506  
Significancia p-valor <0.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A

Interpretación. Según los resultados de la Tabla 6, existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión normativa de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A, se obtuvo un coeficiente de 0.506, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Por otro lado, con lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula.



## V. DISCUSIÓN

En seguida se presenta el análisis de los resultados en función de los objetivos trazados, con los estudios previos y teorías que fundamentan la investigación. Para la tabla 1, según el objetivo general determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional, se precisa lo siguiente: que existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A se encontró que existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A, se obtuvo un coeficiente de 0.526, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Es por ello que toda mejora el liderazgo directivo influirá en una ligera mejora en el compromiso organizacional. Asimismo, estos resultados son parecidos a Evangelista (2018) quien concluyo en su investigación que existió una asociación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional, siendo medrado obteniendo un  $(r=0,660)$ . Además estos resultados contrastados por Perilla (2017) indica que el liderazgo directivo es el que conlleva a aprender a formar el ambiente, por lo cual esto responsabiliza a los seres humanos incesantemente penetrar su entendimiento del contexto y que se conviertan en más competentes para ser partícipes en el acontecer mundial, Martins (2015) señala que la importancia del compromiso organizacional radica en la conformidad y estabilidad que se encuentren conformes y tengan bien puesta la camiseta, es decir serán aquellos que amen a su identidad y que se haga conforme su responsabilidad.

Par la tabla 2, según el objetivo específico 1 establecer el nivel de liderazgo directivo de los trabajadores, el 12.5 (10) se ubica en un nivel alto que; mientras que 72.5 (58) en un nivel medio y el 15.0 (12) se encuentra en un nivel bajo; la cual nos indican estos resultados que el liderazgo directivo se encuentra en un nivel medio. Estos resultados son parecidos a Peña (2017) quien concluyo en su investigación el nivel de liderazgo transformacional fue regular. Asimismo, estos resultados son contrastados por Arana y Coronado (2017) quienes sostiene que el liderazgo del director es designado como una habilidad y

asimismo se establece una característica en correspondencia a los “gerentes” que originan una probable adecuada gestión con visión al éxito colectivo y por otro lado el adelanto de rendimientos de los resultados y metas que se puedan conseguir

Para la tabla 3, según el objetivo específico 2 establecer el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores, según los resultados el 15.0 (12) se ubica en un nivel alto que de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa; mientras que 68.8 (55) en un nivel medio y el 16.3 (13) se encuentra en un nivel bajo; respectivamente, estos resultados nos estarían indicando que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio. En tal sentido estos resultados son similares a Castillo et al. (2018) el clima organizacional de los trabajadores fue regular. Además, estos resultados son contrastados por Cervera (2018) explica que la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto un impacto inmediato en las conductas de los trabajadores; como la aprobación de algunos valores, metas y culturalización en las empresas, y la reducción de ausentismo y una pésima motivación hacia los trabajadores u entre otros.

Según la tabla 4, en relación al objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y la dimensión afectiva de los trabajadores, existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión afectiva según los resultados se obtuvo un coeficiente de 0.548, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . por lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula. Es por ello que toda mejora el liderazgo directivo influirá en una ligera mejora en la dimensión afectiva. Estos resultados con parecidos a Sánchez (2019) quien concluyo que existió una relación positiva considerable ( $p = 0.750$ ) entre el liderazgo directivo con el compromiso organizacional en las dimensiones afectivo de la unidad de análisis de estudio. Asimismo, estos resultados con Ojeda (2016) quien define al compromiso afectivo como a la dimensión que logra las conexiones emocionales que el personal crea con una institución están orgullosos de pertenecer a la organización.

Para la tabla 5, según el objetivo específico 4 determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y la dimensión compromiso continuo de los trabajadores se encontró, existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión compromiso continuo ya que se obtuvo un coeficiente de 0.524, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Por otro lado, con lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados difieren de Uriarte (2020) quien concluyó en su investigación que se evidenció que no existe relación entre las dimensiones de la variable estilos de liderazgo y el compromiso de continuidad. Asimismo, estos resultados son contrastados con Mendoza (2019) quien define al compromiso continuo como los lazos constituidos como resultantes del afecto de temperamento concreto. En este punto el trabajador está relacionado con la entidad por el motivo que ha empleado su tiempo, esfuerzo y sobre todo capital en la institución y si en algún momento piensa en dejarlo perdería todo lo invertido.

Para la tabla 6, según el objetivo específico 5 determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y la dimensión normativa de los trabajadores se encontró que existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión normativa según los resultados se obtuvo un coeficiente de 0.506, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Por otro lado, con lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son similares a Vitaliana (2017) se halló una moderada-baja correlación (prueba de tau b de kendall = 0,394), cuyo resultado fue significativo ( $p = 0,006$ ). Por ello, se tuvo que rechazar la hipótesis nula, determinando que a medida que se incrementa el ejercicio del estilo de liderazgo, lo hace el compromiso organizacional normativo. Asimismo, estos resultados son contrastados con Chura (2020) quien refiere a compromiso normativo como una dimensión del compromiso organizacional tiene que tiene ver vinculación con el sentimiento propio de compromiso de continuar en dicha organización.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La relación entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S. A, es positiva y moderada según el coeficiente Rho Spearman 0.526, significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ , concluyendo que toda mejora el liderazgo directivo influirá en una ligera mejora en el compromiso organizacional.
- Segunda:** El nivel del liderazgo de los directivos de los trabajadores se ubica en un nivel medio representado por el 72.5.
- Tercera:** El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A. se ubica en un nivel medio representado por el 68.8.
- Cuarta:** Existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión afectiva según los resultados se obtuvo un coeficiente de 0.548, con una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ , se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula.
- Quinta:** Existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión compromiso continuo ya que se obtuvo un coeficiente de 0.524, con una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . Por otro lado, con lo expuesto se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula.
- Sexta:** Existe relación positiva moderada entre el liderazgo directivo y la dimensión normativa según los resultados se obtuvo un coeficiente de 0.506, con una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ . se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los directivos de la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A. evaluar y mejorar los mecanismos de comunicación y las prácticas de liderazgo que actualmente es empleado; implementando un programa de charlas de liderazgo y comunicación efectiva.
- Segunda:** A los directivos promover la participación de los trabajadores, aplicando una comunicación horizontal, reconociendo su esfuerzo en la contribución de cumplimiento de los objetivos, siendo necesario tomarlos en cuenta en la toma de decisiones en las mejoras continuas de la institución.
- Tercera:** El liderazgo directivo orientado al compromiso organizacional debe ser implementado en todos los trabajadores de la institución, esto favorecerá el buen desempeño laboral y compromiso dentro de la organización.
- Cuarta:** Profundizar en el estudio del compromiso organizacional, pero con otras determinantes como por ejemplo la motivación e incentivos, las remuneraciones y su percepción frente a ella.
- Quinta:** Implementar un sistema de compromiso organizacional que ayude a los jefes de servicio en su manejo del liderazgo, considerándolo como parte del sistema de organizativo, especialmente en los trabajadores nuevos.
- Sexta:** Realizar estudios de las mismas características, pero tomando otras organizaciones tanto en el sector público y privado, para identificar si los resultados son similares o existen diferencias y cuál es el principal motivo que genera estas diferencias.

## VIII. REFERENCIAS

- Al-Faraaz, K., Meredith T., Cortez, Leas K., Ralph, C.(2021).Gender and ethnic diversity in academic general surgery department leadership. *The American Journal of Surgery, Volume 221, Issue 2,2021,Pages 363-368,ISSN 0002-9610*,<https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2020.11.046>.
- Arana Agüero, L. y Coronado Tarrillo, J. (2017). *Liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa parroquial del distrito de San Isidro*. Recuperado de <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/108/32.%20Tesis%20%28Arana%20Ag%c3%bcero%20y%20Coronado%20Tarrillo%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Al-Faraaz, K., Meredith T., Cortez, Leas K., Ralph, C.(2021).Gender and ethnic diversity in academic general surgery department leadership. *The American Journal of Surgery, Volume 221, Issue 2,2021,Pages 363-368,ISSN 0002-9610*,<https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2020.11.046>.
- Araque Jaimesa,J. y Mateo Sánchez,E ( 2016). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos*. Estudios Gerenciales 33 (2017) 95–101. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/314138526\\_Relacion\\_entre\\_marketing\\_interno\\_y\\_compromiso\\_organizacional\\_en\\_Centros\\_de\\_Desarrollo\\_Tecnologico\\_colombianos](https://www.researchgate.net/publication/314138526_Relacion_entre_marketing_interno_y_compromiso_organizacional_en_Centros_de_Desarrollo_Tecnologico_colombianos)
- Araya Pizarro, S. Díaz, Mendoza, K. Rojas Escobar, I. (2020). *Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización*. Propós. represent. vol.8 no.3 Lima set-dic 2020. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992020000400042&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400042&lang=es)
- Alonso Pérez, I. (2019). *El absentismo laboral en España*. Recuperado en <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14832/El%20absentismo%20la%20boral%20en%20Espana.%20.pdf?sequence=1>
- Ayay de la Cruz, G. y Olano Delgado. (2020). *Relación entre compromiso organizacional y estilos de liderazgo de los colaboradores de una empresa privada, Lima-2020*. (Tesis de grado, Universidad autónoma de Ica).

- Recuperado en <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/719/1/Gladys%20Maruja%20Ayay%20De%20La%20Cruz.pdf>
- Castaño Benjumea, J. (2018). *Compromiso organizacional, desgaste profesional y liderazgo transformacional de los empleados en las instituciones prestadoras de salud del área metropolitana centro occidente de Colombia*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma México). Recuperado en <http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0773057/Index.html>
- Castillo Saavedra, E., Medina Reyes, M. Bernardo, Trujillo I. Ayala, Jara C. (2018). *Estudio Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú*. Recuperado en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662019000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004)
- Cervera Timaná, F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante "El tiburón" en la ciudad de Lambayeque*. Recuperado de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL\\_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf)
- Cao, Y., Liu, J., Liu, K., Yang, M. & Liu, Y. (2019). *The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: A cross-sectional study. International Journal of Nursing Sciences*, 6(3), 309-314. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2019.05.004> . Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2307-7999202000040004200006&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2307-7999202000040004200006&lng=en)
- Colleen, S. y Harris,.(2016).What Academic Library Leadership Lacks: Leadership Skills Directors Are Least Likely to Develop, and Which Positions Offer Development Opportunity. *The Journal of Academic Librarianship, Volume 42, Issue 4, Pages 313-318, ISSN 0099-1333*.<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.06.005>.
- Chisholm, M., Howard, H., Spivey, A. (2021). Leadership lessons from administrators, faculty, and students during the COVID-19 pandemic, *Currents in Pharmacy Teaching and Learning, Volume 13, Issue 10, Pages 1306-1311, ISSN 1877-1297*, <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2021.07.001>.

- Chura Amónes, V. (2020). *Influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de la empresa EGESUR S.A., año 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna). Recuperado en <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1576/1/Chura-Amónes-Victor.pdf>
- Cruz Garrido, Y. Pupo Guisado, B. Robert García, M. (2021). *Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana*. Dilemas contemp. educ. política valores vol.8 no.2 Toluca de Lerdo ene./abr. 2021 Epub 21-Abr-2021. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000100033&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000100033&lang=es)
- Effrey R. Harris, L. Riley, H. Marshall, K. (2017). The Prevention Research Centers Directors: Reflections Covering Two Decades of Leadership. *American Journal of Preventive Medicine, Volume 52, Issue 3, Supplement 3, Pages S211-S213, ISSN 0749-3797*, <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2016.09.034>.
- Evangelista Leiva, S. (2018). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital nivel IV Lima 2018*. (Tesis de maestro, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22801/Evangelista\\_LSR.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22801/Evangelista_LSR.pdf?sequence=1)
- Escandón Barbosa, D. Hurtado Ayala, A. (2016). *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombiana*. Publicado por Elsevier España, S.L.U. *Estudios Gerenciales* 32 (2016) 137–145. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592316300183?token=D7CD315903802D6DD494C242CE8EA409A671E1F2E6B4796F27A49847AFE50C0AFA3638F5D0EC2E0A3FF4D3FAEA05E8A1&originRegion=us-east-1&originCreation=20210617142154>
- Fernández, M. (2017) *Transorational and transactional leadership in Venezuelan entrepreneurs*. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22, núm. 77, enero-marzo, 2017, pp. 56-74. Recuerado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>



- Flores Allaco, B y Pujadas Barzola, A. 2018. *Compromiso organizacional y desempeño laboral*. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión (2016). *El 53% de los líderes de las empresas peruanas genera ambientes de trabajo desmotivantes*. Recuperado en <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/53-lideres-empresas-peruanas-genera-ambientes-desmotivantes-57741-noticia/>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Gonzales Reyes, J. Paredes Núñez, M. Paredes Núñez, V. Paredes Núñez, I. (2018). *La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas*. Recuperado en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3761/376160247012/html/index.html>
- Han, J., Stillings, S., Hamann, H., Russell, T., Moy, L. (2017). Gender and Subspecialty of Urology Faculty in Department-based Leadership Roles, *Urology*, Volume 110, Pages 36-39, ISSN 0090-4295, <https://doi.org/10.1016/j.urology.2017.07.044>
- Hernández Bonilla. Ruiz Reynoso A., Ramírez Cortés Sandoval Trujillo (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ vol.8 no.16 Guadalajara ene./jun. 2018. Recuperado en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672018000100820](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820)
- Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, M. Baptista Lucio (2016). *Metodología de la investigación* Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández- Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Kely César Martins Paiva Michelle. Regina Santana Dutra Talita Ribeiro da Luz (2015). *Comprometimiento organizacional de trabajadores de call center*.

- Revista de Administración Volume 50, Issue 3, July–September 2015, Pages 310-324 . Recueprado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716303958>
- Kilaberia, T. (2020). Organizational commitment among residential care workers. *Journal of Aging Studies*, Volume 55, 100894, ISSN 0890-4065, <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2020.100894>
- Lawrence, O. y Friedman, E. (2017). Reimagining WHO: leadership and action for a new Director-General. *The Lancet*, Volume 389, Issue 10070, Pages 755-759, ISSN 0140-6736, [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)30203-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)30203-9)
- Leal, D. (2016). *Tipo y nivel de investigación*. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MkK95aygihgJ:www.academia.edu/13802971/TIPO\\_Y\\_NIVEL\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%25C3%2593N+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MkK95aygihgJ:www.academia.edu/13802971/TIPO_Y_NIVEL_DE_LA_INVESTIGACI%25C3%2593N+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Lindsay, J., McCunn, Am., James, F. (2018). Reflections on a retrofit: Organizational commitment, perceived productivity and controllability in a building lighting project in the United States, *Energy Research & Social Science*, Volume 38, Pages 154-164, ISSN 2214-6296, <https://doi.org/10.1016/j.erss.2018.02.002>.
- Maya, E. 2014. *Métodos y técnicas de investigación*. [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Mendoza-Martínez, I., Castaño-Benjumea, J., y Uribe-Prado, J. (2019). *Liderazgo y su relación con compromiso y desgaste ocupacional (burnout): un estudio transcultural entre colombianos y mexicanos*. *Revista Latinoamericana De Investigación Social*, 2(1), 49-69. Recuperado en <http://52.226.65.210/index.php/relais/article/view/1895>
- Mendoza, A. (2018). *Tus trabajadores, clave del éxito empresarial*. Recuperado en <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/trabajadores-clave-exito-empresarial>
- Mendoza Martínez, I y García Rivera, J. Uribe Prado, J. (2014). Leadership and its Relationship with Outcome Variables: a Structural Model Comparing Transformational and Transactional Leadership in an Entertainment Company in México. Recuperado de

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2007471914703849?token=C9EAC463D6D74ADD3B13AC2A2AC365A5195722334F71A6F95238E9526487E1F87D1F0946F035D56FBE72BA1FCF9AFB26&originRegion=us-east-1&originCreation=20210617141259>

- Organización Internacional del Trabajo (2017). *Informe Mundial sobre Salarios 2016 / 2017 La desigualdad salarial en el lugar de trabajo* . Recuperado en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_541632.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_541632.pdf)
- Ojeda, M., Talavera, R. & Berrelleza, M. (2016). *Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. Sistemas, Cibernética e Informática*, 13(1), 66-71. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Papadimitri, P., Pasiouras, F., Tasiou, M., Ventouri, A. (2020). The effects of board of directors' education on firms' credit ratings. *Journal of Business Research*, Volume 116, Pages 294-313, ISSN 0148-2963. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.04.059>.
- Perilla Toro, L y Gómez Ortiz. (2017). *Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder*. *Journal of Work and Organizational Psychology* 33 (2017) 95–108. Recuperado en <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1576596217300245?token=38615194B2103E2D766D379AA63270F04D4F7336005F47FBF2EEA83BCDE1CD806879B1655C75EFEF9C51C4E57D6B854A&originRegion=us-east-1&originCreation=20210617140646>
- Peña Mendoza, I. (2017). *Liderazgo Transformacional y Compromiso Organizacional de los Trabajadores en la Empresa Inversiones ZAMM SAC*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13262/pe%c3%b1a\\_mi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13262/pe%c3%b1a_mi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez Baltazar, E. Bustamante Cabello, J. Rodríguez Dalila, I. Villanueva Cadenas F. (2017). *Influencia del liderazgo directivo y la motivación de trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz*. Recuperado en

file:///C:/Users/USER/Downloads/573-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1560-1-10-20200630.pdf

- Romero. (2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas*. Recuperado en <https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/>
- Sánchez Vázquez A. (2019). *El liderazgo directivo y su influencia en el compromiso organizacional de los Docentes de la I. E. "Manuel Gonzales Prada" de Naranjos – San Martín, 2017*. (Tesis de maestro, Universidad Nacional de Tarapoto). Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3474/MAEST.%20G%20EST.EDUC.%20-%20Antero%20Jes%C3%BAs%20S%C3%A1nchez%20V%C3%A1squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stackhouse, M. y Turner, N. (2019). How do organizational practices relate to perceived system safety effectiveness? Perceptions of safety climate and co-worker commitment to safety as workplace safety signals, *Journal of Safety Research, Volume 70, Pages 59-69, ISSN 0022-4375*, <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2019.04.002>
- Stephen, Y., Ibadunni, H., Olubusayo, F. y otros (2018). Workforce diversity among public healthcare workers in Nigeria: Implications on job satisfaction and organisational commitment, *Data in Brief, Volume 18, Pages 1047-1053, ISSN 2352-3409*, <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.03.127>
- Simões, S. Simões, H. Espírito-Santo, D. Simões, M. Marqués, L. Lemos, O. (2016) Mental health, self-compassion, organizational virtuosity and commitment in workers from local administration, *European Psychiatry, Volume 33, Supplement, Pages S519-S520, ISSN 0924-9338*, <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2016.01.1924>
- Rameshkumar, M. (2020). Employee engagement as an antecedent of organizational commitment – A study on Indian seafaring officers. *The Asian Journal of Shipping and Logistics, Volume 36, Issue 3, Pages 105-112, ISSN 2092-5212*, <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.11.003>.

- Reyes Romero, C., Sánchez Carlessi, H. y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*, p.59. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Thawinkarn, D., Keow, N., NgangTang, K., Wallapha A. (2018) .Relationship between perceived directors' leadership and classroom quality of primary schools in Thailand, Kasetsart. *Journal of Social Sciences, Volume 39, Issue 2, 2018, Pages 230-235, ISSN 2452-3151.* <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2018.03.008>.
- Trenovuez, A. (2019). Así es el liderazgo en las empresas españolas. Recuperado en [http://www.rrhhdigital.com/secciones/liderazgo/137972/Asi-es-el-liderazgo-en-las-empresas-espanolas?target=\\_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/liderazgo/137972/Asi-es-el-liderazgo-en-las-empresas-espanolas?target=_self)
- Uriarte Villalobos, A (2020). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en una municipalidad de la región Lambayeque. (Tesis de maestro, Universidad Señor de Sipan). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7833/Uriarte%20Villalobos%2c%20Anahis%20Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia Ortiz, R. (2019). *Liderazgo del director y la gestión educativa en las instituciones educativas públicas de nivel inicial en el distrito de Ilo – Moquegua, 2019.* Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10701/EDSvaormm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vitaliana Tucto L. (2017). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Micro red Aparicio pomares Huánuco; 2017. (Tesis de maestro, Universidad de Huánuco). Recuperado [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/858/T\\_047\\_22423072-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/858/T_047_22423072-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villacrisis Sulcaray, E (2018). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, Ate – 2018.* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28691/Villacrisis\\_SEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28691/Villacrisis_SEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vikas, S., Choudhary, L. Garima, S. (2021). Effect of Job Satisfaction on Moonlighting Intentions: Mediating Effect of Organizational Commitment, *European*

*Research on Management and Business Economics*, Volume 27, Issue 1, 2021, 100137, ISSN 2444-8834, <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100137>.

Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Economía con mención en Economía y Gestión de la Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú)

### ANEXOS 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo de los directivo	Vásquez (2017) el liderazgo directivo implica aprender a moldear el futuro, implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades.	El liderazgo directivo se mide con un cuestionario diseñado en escala ordinal, el cual abarca 30 reactivos de tipo cerrado y de las dimensiones: estilos de liderazgo y competencias del líder.	Supervisión y control	-Normas de desempeño -Supervisión e intervención del directivo	Ordinal
			Relaciones interpersonales	-Participación y empatía -Habilidades sociales	
			Comunicación y organización	-Habilidades de comunicación -Capacidad de organización y coordinación	
Compromiso organizacional	Mowday, Steers y Porter (1979) la definen como una fuerza relativa de identificación individual e implicación con una organización en particular. Por su parte, Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla.	El compromiso organizacional se mide con un cuestionario diseñado en escala ordinal, el cual comprende 22 reactivos de tipo cerrado y de las dimensiones: afectiva, compromiso continuo, normativa	Afectiva	- Pertenencia - Vinculación afectiva con la organización - Solidaridad con los problemas de la organización	Ordinal
			Compromiso continuo	-Satisfacción -Conveniencia	
			Normativa	-Obligación moral -Correcto -Lealtad	

## Anexos 02: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO: LIDERAZGO DIRECTIVO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Cargo: -----

Sexo: H ( ) M ( )

Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

#### INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador, a continuación, le presentamos una serie de enunciados, léalos detenidamente y responda de manera sincera y veraz marcando con una X en el casillero que crea conveniente según la siguiente escala.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión Supervisión y control</b>						
1	Los directivos incrementan su ayuda a los miembros del equipo para que desarrollen los conocimientos y habilidades relacionadas con sus funciones					
2	Los directivos definen las metas, se mantiene receptivo para reconocer las dificultades y anima a establecer relaciones de participación y cohesión del personal .					
3	Los directivos de su institución de trabajo estimula y motiva a su personal permanentemente por su desempeño.					
4	En su institución las normas se aplican a todo el personal por igual.					
5	Los directivos solucionan adecuadamente los conflictos que se presentan dentro de la institución.					
6	Los directivos realizan supervisiones y a su vez asesora la labor del personal de la institución.					
7	Las acciones disciplinarias en su Institución tienen por finalidad corregir o cambiar un comportamiento.					
8	Los directivos resuelven los problemas que se presentan en la institución tomando en cuenta la opinión de su personal					
9	Los directivos demuestran buena disposición para solucionar cualquier situación que se presente en la institución.					



10	Los directivos se preocupan sobre el estado de los ambientes y mobiliario de la institución.					
<b>Dimensión relaciones interpersonales</b>						
11	Los directivos participan en los eventos Institucionales en forma activa.					
12	Los directivos asumen el papel de un amigo más que de un jefe.					
13	Los directivos promueven el buen trato en su institución.					
14	Los directivos es abierto a las críticas sobre su desempeño por parte de la institución.					
15	En su institución se percibe un clima adecuado para su desempeño laboral.					
16	Los directivos muestran buenas relaciones interpersonales con todo su personal.					
17	Los directivos integran a todos los trabajadores y evita preferencias.					
<b>Dimensión comunicación y organización</b>						
18	La comunicación del director es abierta con todos los miembros de la institución.					
19	Los procesos decisorios y administrativos a cargo del director se resuelven tomando como base información estadística.					
20	El tipo de comunicación con su director es horizontal.					
21	El manejo de los espacios de trabajo es adecuado					
22	Los directivos tienen capacidad de convocatoria.					
23	Los directivos se muestran como una persona servicial y comunicativa.					
24	Los directivos saben escuchar sugerencias					
25	Los directivos permiten el trabajo en equipo.					
26	Los directivos respetan los acuerdos de las reuniones escritas en acta.					
27	Los directivos delegan tareas y funciones oportunamente a los directivos.					
28	Los directivos cumplen con sus funciones como gestor de la institución.					
29	Los directivos se preocupan por cultivar la amistad entre todos					
30	Los directivos organizan convenientemente al personal según sus capacidades y aptitudes					

*Gracias por su participación.*

## CUESTIONARIO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

### DATOS INFORMATIVOS:

Cargo: -----

Sexo: H ( ) M ( )

Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

### **INSTRUCCIONES:**

Estimado trabajador, a continuación, le presentamos una serie de enunciados, léalos detenidamente y responda de manera sincera y veraz marcando con una X en el casillero que crea conveniente según la siguiente escala.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión Afectiva</b>						
1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta institución					
2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización					
3	No me siento plenamente integrado a mi organización					
4	Realmente tomo los problemas de la institución como míos					
5	Esta institución significa personalmente mucho para mí					
6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta institución					
<b>Dimensión compromiso continuo</b>						
8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
10	Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la institución					
12	Hoy pertenecer en esta institución es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
13	Estoy muy contento trabajar en la institución					

14	Me siento satisfecho con mis responsabilidades asignadas					
15	A veces no me interesa el cumplimiento de las metas institucionales					
<b>Dimensión normativa</b>						
16	Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora					
17	No abandonaría a mi institución en estos momentos					
18	Estoy en deuda con la organización					
19	Esta organización merece mi lealtad					
20	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización					
21	No siento obligación alguna de permanecer					

*Gracias por su participación.*

ANEXO 3. Matriz de validación

**MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TITULO DEL ESTUDIO:** Liderazgo de los directivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Liderazgo directivo y compromiso organizacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opciones de respuesta			INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el indicador y ítems y la opción de respuesta		
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Liderazgo directivo	Supervisión y control	Desempeño de normas establecidas	En su institución las normas se aplican a todo el personal por igual.	X			X		X		X		X		
			Los directivos realizan supervisiones y a su vez asesora la labor del personal de la institución	X			X		X		X		X		
			Los directivos de su institución de trabajo estimula y motiva a su personal permanentemente por su desempeño.	X			X		X		X		X		
			Los directivos incrementan su ayuda a los miembros del equipo para que desarrollen los conocimientos y habilidades relacionadas con sus funciones	X			X		X		X		X		
			El director se preocupa sobre el estado de los ambientes y mobiliario de la institución.	X			X		X		X		X		

	Supervisión e intervención del directivo	Los directivos demuestran buena disposición para solucionar cualquier situación que se presente en la institución	X			X			X		X		
		Los directivos solucionan adecuadamente los conflictos que se presentan dentro de la institución	X			X			X		X		
		Las acciones disciplinarias en su Institución tienen por finalidad corregir o cambiar un comportamiento	X			X			X		X		
		Los directivos definen las metas, se mantiene receptivo para reconocer las dificultades y anima a establecer relaciones de participación y cohesión del personal	X			X			X		X		
		Los directivos resuelven los problemas que se presentan en la institución tomando en cuenta la opinión de su personal	X			X			X		X		
	Relaciones interpersonales	Participación y empatía	Los directivos participan en los eventos Institucionales en forma activa.	X			X			X		X	
			Los directivos muestran buenas relaciones interpersonales con todo su personal.	X			X			X		X	
			Los directivos son abiertos a las críticas sobre su desempeño por parte de la institución.										
		Habilidades sociales	En su institución se percibe un clima adecuado para su desempeño laboral.	X			X			X		X	X
			Los directivos promueven el buen trato en su institución.	X			X			X		X	X
			Los directivos integran a todos los trabajadores y evita preferencias.	X			X			X		X	X

			Los directivos asumen el papel de un amigo más que de un jefe	X			X		X			X		X	X				
	Comunicación y organización	Habilidades de comunicación	La comunicación del director es abierta con todos los miembros de la institución.	X			X		X			X		X	X				
			El tipo de comunicación con su Director e horizontal.	X			X		X		X			X		X	X		
			Los directivos tienen capacidad de convocatoria.	X			X		X		X			X		X	X		
			El director se muestra como una persona servicial y comunicativa.	X			X		X		X			X		X	X		
			Los directivos saben escuchar sugerencias	X			X		X		X			X		X	X		
			Los directivos se preocupan por cultivar la amistad entre todos	X			X		X		X			X		X	X		
		Capacidad de organización y coordinación		Los procesos decisivos y administrativos a cargo del director se resuelven tomando como base información estadística.	X			X		X			X		X	X			
				El manejo de los espacios de trabajo es adecuado	X			X		X		X			X		X	X	
				Los directivos permiten el trabajo en equipo.	X			X		X		X			X		X	X	
				Los directivos respetan los acuerdos de las reuniones escritas en acta.															
				Los directivos delegan tareas y funciones oportunamente a los docentes.	X			X		X		X			X		X	X	
				Los directivos cumplen con sus funciones como gestor de la institución.	X			X		X		X			X		X	X	
				Los directivos organizan convenientemente al personal según sus capacidades y actitudes	X			X		X		X			X		X	X	
Compromiso		Afectiva	Pertenencia	Estoy orgulloso de pertenecer a esta institución	X			X		X			X		X	X			

organizaci onal	Vinculación afectiva con la organización	Me siento ligado emocionalmente a mi organización	X			X		X		X		X	X	
		No me siento plenamente integrado a mi organización	X			X		X		X		X	X	
		Esta institución significa personalmente mucho para mí	X			X		X		X		X	X	
		No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización	X			X		X		X		X	X	
		Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta institución	X			X		X		X		X	X	
		Solidaridad con los problemas de la organización	Realmente tomo los problemas de la institución como míos	X			X		X		X		X	X
	Compromiso continuo	Satisfacción	Estoy muy contento trabajar en la institución	X			X		X		X		X	X
			Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la institución	X			X		X		X		X	X
			Me siento satisfecho con mis responsabilidades asignadas	X			X		X		X		X	X
		Indiferencia	No me gusta mi trabajo	X			X		X		X		X	X
			Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo	X			X		X		X		X	X
			A veces no me interesa el cumplimiento de las metas institucionales	X			X		X		X		X	X
		Conveniencia	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones	X			X		X		X		X	X
			Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera	X			X		X		X		X	X
			Hoy pertenecer en esta institución es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	X			X		X		X		X	X

	Normativa	Obligación moral	Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora	X			X		X		X		X	X		
			No siento obligación alguna de permanecer	X			X		X		X		X		X	
		Correcto	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización	X			X		X		X		X		X	X
		Lealtad	No abandonaría a mi institución en estos momentos	X			X		X		X		X		X	X
			Estoy en deuda con la organización	X			X		X		X		X		X	X
			Esta organización merece mi lealtad	X			X		X		X		X		X	



-----

---

Pos firma



## RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Liderazgo directivo y compromiso organizacional

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote – 2021

DIRIGIDO A: trabajadores la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa- Chimbote.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jorge Daniel Pérez

GRADO ACADEMICO: Doctor en Administración



-----

---  
DNI

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marca con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

**MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TITULO DEL ESTUDIO:** Liderazgo de los directivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Liderazgo directivo y compromiso organizacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opciones de respuesta			INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el indicador y ítems y la opción de respuesta			
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Liderazgo directivo	Supervisión y control	Desempeño de normas establecidas	En su institución las normas se aplican a todo el personal por igual.	X			X		X		X		X			
			El director realiza supervisiones y a su vez asesora la labor del personal de la institución	X			X		X		X		X			
			El director de su institución de trabajo estimula y motiva a su personal permanentemente por su desempeño.	X			X		X		X		X			
			EL director incrementa su ayuda a los miembros del equipo para que desarrollen los conocimientos y habilidades relacionadas con sus funciones	X			X		X		X		X			

		El director se preocupa sobre el estado de los ambientes y mobiliario de la institución.	X			X		X			X			
	Supervisión e intervención del directivo	El director demuestra buena disposición para solucionar cualquier situación que se presente en la institución	X			X		X			X			
		El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan dentro de la institución	X			X		X			X			
		Las acciones disciplinarias en su Institución tienen por finalidad corregir o cambiar un comportamiento	X			X		X			X			
		El director define las metas, se mantiene receptivo para reconocer las dificultades y anima a establecer relaciones de participación y cohesión del personal	X			X		X			X			
		El director resuelve los problemas que se presentan en la institución tomando en cuenta la opinión de su personal	X			X		X			X			
		El director participa en los eventos Institucionales en forma activa.	X			X		X			X			
	Relaciones interpersonales	Participación y empatía												
		El director muestra buenas relaciones interpersonales con todo su personal.	X			X		X			X			
		El director es abierto a las críticas sobre su desempeño por parte de la institución.												
	Habilidades sociales	En su institución se percibe un clima adecuado para su desempeño laboral.	X			X		X			X		X	
		El director promueve el buen trato en su institución.	X			X		X			X		X	

		El director integra a todos los trabajadores y evita preferencias.	X		X	X	X	X	X
		El director asume el papel de un amigo más que de un jefe	X		X	X	X	X	X
Comunicación y organización	Habilidades de comunicación	La comunicación del director es abierta con todos los miembros de la institución.	X		X	X	X	X	X
		El tipo de comunicación con su Director e horizontal.	X		X	X	X	X	X
		El director tiene capacidad de convocatoria.	X		X	X	X	X	X
		El director se muestra como una persona servicial y comunicativa.	X		X	X	X	X	X
		El director sabe escuchar sugerencias	X		X	X	X	X	X
		El Director se preocupa por cultivar la amistad entre todos	X		X	X	X	X	X
		Los procesos decisivos y administrativos a cargo del director se resuelven tomando como base información estadística.	X		X	X	X	X	X
	Capacidad de organización y coordinación	El manejo de los espacios de trabajo es adecuado	X		X	X	X	X	X
		El director permite el trabajo en equipo.	X		X	X	X	X	X
		El director respeta los acuerdos de las reuniones escritas en acta.							
		El director delega tareas y funciones oportunamente a los docentes.	X		X	X	X	X	X
		El director cumple con sus funciones como gestor de la institución.	X		X	X	X	X	X
		El director organiza convenientemente al personal	X		X	X	X	X	X

			según sus capacidades y actitudes											
Compromiso organizacional	Afectiva	Pertenencia	Estoy orgulloso de pertenecer a esta institución	X		X	X	X		X	X			
		Vinculación afectiva con la organización	Me siento ligado emocionalmente a mi organización	X		X	X	X		X	X			
			No me siento plenamente integrado a mi organización	X		X	X	X		X	X			
			Esta institución significa personalmente mucho para mí	X		X	X	X		X	X			
			No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización	X		X	X	X		X	X			
			Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta institución	X		X	X	X		X	X			
		Solidaridad con los problemas de la organización	Realmente tomo los problemas de la institución como míos	X		X	X	X		X	X			
	Compromiso continuo	Satisfacción	Estoy muy contento trabajar en la institución	X		X	X	X		X	X			
			Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la institución	X		X	X	X		X	X			
			Me siento satisfecho con mis responsabilidades asignadas	X		X	X	X		X	X			
		Indiferencia	No me gusta mi trabajo	X		X	X	X		X	X			
			Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo	X		X	X	X		X	X			
		Conveniencia	A veces no me interesa el cumplimiento de las metas institucionales	X		X	X	X		X	X			
			Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones	X		X	X	X		X	X			

		Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera	X			X		X			X		X	
		Hoy pertenecer en esta institución es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	X			X		X			X		X	
Normativa	Obligación moral	Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora	X			X		X			X		X	
		No siento obligación alguna de permanecer	X			X		X			X		X	
	Correcto	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización	X			X		X			X		X	
		No abandonaría a mi institución en estos momentos	X			X		X			X		X	
	Lealtad	Estoy en deuda con la organización	X			X		X			X		X	
		Esta organización merece mi lealtad	X			X		X			X		X	



-----  
Pos firma

### RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Liderazgo directivo y compromiso organizacional**

OBETIVO: Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote – 2021

DIRIGIDO A: trabajadores la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa- Chimbote.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: **JUAN MARCO BAILA GEMIN**

GRADO ACADEMICO: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**



-----  
**DNI N° 32800645**

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marca con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

### MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

**TITULO DEL ESTUDIO:** Liderazgo de los directivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal del Santa, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Liderazgo directivo y compromiso organizacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opciones de respuesta			INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el indicador y ítems y la opción de respuesta		
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Liderazgo directivo	Supervisión y control	Desempeño de normas establecidas	En su institución las normas se aplican a todo el personal por igual.				X		X		X		X		Enumerar y poner los signos de interrogación en las preguntas.
			Los directivos realizan supervisiones y a su vez asesora la labor del personal de la institución				X		X		X		X		
			Los directivos de su institución de trabajo estimula y motiva a su personal permanentemente por su desempeño.				X		X		X		X		
			EL director incrementa su ayuda a los miembros del equipo para que desarrollen los conocimientos y habilidades relacionadas con sus funciones				X		X		X		X		

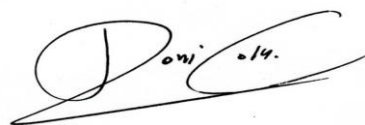






			El director organiza convenientemente al personal según sus capacidades y actitudes				X	X	X	X			
Compromiso organizacional	Afectiva	Pertenencia	Estoy orgulloso de pertenecer a esta institución				X	X	X	X			
		Vinculación afectiva con la organización	Me siento ligado emocionalmente a mi organización				X	X	X	X			
			No me siento plenamente integrado a mi organización				X	X	X	X			
			Esta institución significa personalmente mucho para mí				X	X	X	X			
			No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización				X	X	X	X			
			Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta institución				X	X	X	X			
		Solidaridad con los problemas de la organización	Realmente tomo los problemas de la institución como míos					X	X	X	X		
	Compromiso continuo	Satisfacción	Estoy muy contento trabajar en la institución				X	X	X	X			
			Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la institución										
			Me siento satisfecho con mis responsabilidades asignadas				X	X	X	X			
		Indiferencia	No me gusta mi trabajo				X	X	X	X			
			Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo				X	X	X	X			
			A veces no me interesa el cumplimiento de las metas institucionales				X	X	X	X			

	Conveniencia	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones				X	X	X	X					
		Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera				X	X	X	X					
		Hoy pertenecer en esta institución es una cuestión tanto de necesidad como de deseo				X	X	X	X					
	Normativa	Obligación moral	Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora				X	X	X	X				
			No siento obligación alguna de permanecer				X	X	X	X				
		Correcto	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización				X	X	X	X				
		Lealtad	No abandonaría a mi institución en estos momentos				X	X	X	X				
			Estoy en deuda con la organización				X	X	X	X				
			Esta organización merece mi lealtad				X	X	X	X				



-----  
 ----  
 Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni  
 Docente universitario  
 Clad: 3342  
 DNI: 41375533

## RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Liderazgo directivo y compromiso organizacional

**OBETIVO:** Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo percibido por los trabajadores y su compromiso organizacional con la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote – 2021

**DIRIGIDO A:** trabajadores la Caja Municipal de ahorro y Crédito del Santa- Chimbote.

**VALORACION DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** COLCHADO HUIZA ZARAGOSO DONI

**GRADO ACADEMICO:** MAGÌSTER EN ADMINISTRACIÒN



-----  
DNI: 41375533

**Nota:** Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marca con un aspa (X) en el casillero que corresponda.

## ANEXO 4. Confiabilidad del instrumento

### CONFIABILIDAD

Variable: liderazgo directivo

Muestra piloto:12

LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS																																				
Nº	Supervisión y control										Relaciones interpersonales							Comunicación y organización													TOTAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45
2	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	56	
3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	4	1	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	56	
4	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	57		
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
6	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	33	
7	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	55	
8	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	39	
9	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	4	2	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	49	
10	1	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	5	2	2	2	2	58	
11	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	43	
12	2	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	49	

**Cuestionario liderazgo de los directivos:** aplicarse a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A para obtener información sobre el liderazgo de los directivos. Consta de 30 ítems de los cuales, 10 son de la dimensión supervisión y control, 7 de la dimensión relaciones interpersonales y 13 de la dimensión comunicación y organización. Las escalas de respuesta fueron: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2), Nunca (1). Mediante un estudio piloto se obtuvo el coeficiente de confiabilidad 0,806 (confiabilidad alta).

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	30

**Variable: Compromiso organizacional**  
**Muestra piloto: 12**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																							
N°	Afectiva							Compromiso continuo								Normativa						TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	39
2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	47
3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	46
4	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	46
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	28
6	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
7	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	49
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	30
9	2	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	1	1	38
10	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	46
11	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	1	1	34
12	2	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	39

**Cuestionario compromiso organizacional:** aplicarse a los trabajadores de la de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A para obtener información sobre el compromiso organizacional. Consta de 21 ítems de los cuales, 7 son de la dimensión afectiva, 8 de la dimensión compromiso continuo, 7 de la dimensión normativa. Las escalas de respuesta fueron: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2), Nunca (1). Mediante un estudio piloto se obtuvo el coeficiente de confiabilidad 0,828 (confiabilidad alta).

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	22

## ANEXO 4. Confiabilidad del instrumento

### LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS

N°	Supervisión y control										Relaciones interpersonales							Comunicación y organización													TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	33
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	35
4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	35
5	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	38
6	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	39
7	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	39
8	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	43
9	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	44
10	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	44
11	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	44
12	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	44
13	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	55
14	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	55
15	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	55
16	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	56
17	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	56
18	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	56
19	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	2	56
20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	60
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	62





47	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	67
48	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	67
49	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	69
50	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	69
51	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	76
52	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	77
53	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	77
54	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	81
55	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	81
56	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	81
57	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	82
58	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	82
59	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	82
60	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	82
61	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	86
62	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	86
63	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	86
64	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	86
65	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	89
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	90
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	90
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	91
69	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	93
70	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	93
71	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	2	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	2	108	



### Compromiso organizacional

N°	Afectiva							T	Compromiso continuo							T	Normativa					T	TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19			20	21
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	7	22
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	7	22
3	1	1	1	1	2	1	1	8	2	2	1	1	2	1	1	1	11	2	1	2	2	1	1	9	28
4	1	1	1	1	2	1	1	8	2	2	1	1	2	1	1	1	11	2	1	2	2	1	1	9	28
5	1	1	1	1	2	1	1	8	2	2	1	1	2	2	1	2	13	2	1	2	2	2	1	10	31
6	2	1	1	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2	1	2	2	1	1	9	35
7	2	1	1	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2	1	3	2	2	1	11	37
8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	3	2	2	1	11	41
9	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	1	3	2	2	1	11	42
10	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	2	2	2	19	2	1	3	2	2	2	12	45
11	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	2	2	2	19	2	1	3	2	2	2	12	45
12	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	3	21	2	1	3	2	3	2	13	48
13	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	1	3	2	3	3	15	50
14	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	1	3	2	3	3	15	50
15	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	1	3	2	3	3	15	50
16	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	1	3	2	3	3	15	50
17	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	2	3	2	3	3	16	51
18	3	2	2	3	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	2	3	3	16	56
19	3	2	2	3	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	2	3	3	16	56
20	3	2	2	3	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	57
21	3	2	2	3	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	57
22	3	2	2	3	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	57
23	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
24	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58

25	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
26	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
27	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
28	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
29	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
30	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
31	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
32	3	2	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	58
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	61
34	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	61
35	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	61
36	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	3	17	61
37	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	17	62
38	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	17	62
39	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	63
40	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	63
41	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	63
42	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	63
43	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	19	64
44	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	3	3	20	65
45	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	3	4	26	4	3	4	3	4	4	22	69
46	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	3	4	4	22	72
47	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	3	4	3	4	4	22	71
48	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	3	4	4	22	72
49	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	3	4	4	22	72
50	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	3	4	4	22	72
51	3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	3	3	4	4	21	72
52	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	4	3	4	29	3	3	4	3	4	4	21	71



## ANEXO 4. Autorización para recoger la información



CP2021-101

Chimbote, 13 de mayo de 2021.

SR. JOSE LUIS LAM ROBLES  
GERENTE DE ADMINISTRACION  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A.

CHIMBOTE  
SANTA - ANCASH

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearte todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno **ZVALETA ESCOBEDO FLOR DE MARIA**, identificado con DNI Nro.: 32739210 estudiante del Programa Académico de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** del periodo 2021-1, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para su institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente



Mg. JORGE VARGAS LLUMPO  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - CHIMBOTE

## ANEXO 5. Autorización para recoger la información



### Carta N° 110-2021-GM-CMACS

Chimbote, 26 de Mayo de 2021

Señor:  
Mg. Jorge Vargas Llumpo  
Coordinador de Investigación  
Escuela de Posgrado  
Chimbote.

**ASUNTO:** Aceptación para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, con la finalidad de hacer de conocimiento que visto el documento N° CP2021-101 de fecha 13 de Mayo de 2021, su solicitud ha sido **ACEPTADA** para realizar el trabajo de investigación en nuestra Institución – Caja del Santa S.A. En este sentido brindaremos los accesos necesarios para que vuestra alumna **ZVALETA ESCOBEDO FLOR DE MARIA** pueda recopilar información y desarrollar su Informe de Tesis.

Finalmente, reafirmamos nuestro compromiso de trabajar mancomunada en el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Sin otro en particular,

Atentamente.

  
JOSE LUIS LAM ROBES  
Gerente de Administración



## Anexo 06: Pantalla de Turnitin

feedback studio FLOR DE MARIA ZAVALETA ESCOBEDO INFORME



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Liderazgo de los directivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de  
Caja Municipal del Santa, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA

**AUTORIA:**  
Zavaleta Escobedo Flor de María  
(Código ORCID:0000-0002-2726-6306)

**ASESOR:**  
Ms. David Omar Fernando Casusal Morales  
(Código ORCID: 0000-0002-7580-6573)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
MODELOS Y HERRAMIENTAS GERENCIALES

**Resumen de coincidencias** ✕

18 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 31    Número de palabras: 8594    Versión solo texto del informe | Alta resolución    Activado