



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso  
organizacional en trabajadores de una empresa de lubricantes  
en Villa el Salvador, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Cerafin Urbano, Virginia Asuncion (orcid.org/0000-0002-5180-5306)

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios que siempre me protege, guía mi camino y cuida de mi familia. A mis hijos Leyla y Ángelo por ser mi fuerza motivadora que me impulsan día a día a seguir adelante. A mis padres Máxima y Cornelio por sus consejos y su amor fraterno sin igual.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A la Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka asesora de la investigación por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al gerente de la empresa mencionada por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de asiduidad de habilidades gerenciales	20
Tabla 2. Distribución de asiduidad de habilidades técnicas	21
Tabla 3. Distribución de asiduidad de habilidades humanas	22
Tabla 4. Distribución de asiduidad de habilidades conceptuales	23
Tabla 5. Distribución de asiduidad de compromiso organizacional	24
Tabla 6. Distribución de asiduidad de compromiso afectivo	25
Tabla 7. Distribución de asiduidad de compromiso continuidad	26
Tabla 8. Distribución de asiduidad de compromiso normativo	27
Tabla 9. Información de prueba de ajuste de los modelos	28
Tabla 10. Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	28
Tabla 11. Estimaciones de parámetros	29
Tabla 12. Prueba Pseudo R cuadrado	29
Tabla 13. Información de prueba de ajuste de los modelos	30
Tabla 14. Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	30
Tabla 15. Estimaciones de parámetros	31
Tabla 16. Prueba Pseudo R cuadrado	31
Tabla 17. Información de prueba de ajuste de los modelos	32
Tabla 18. Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	32
Tabla 19. Estimaciones de parámetros	33
Tabla 20. Prueba Pseudo R cuadrado	33
Tabla 21. Información de prueba de ajuste de los modelos	34
Tabla 22. Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	34
Tabla 23. Estimaciones de parámetros	35
Tabla 24. Prueba Pseudo R cuadrado	35

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de barras de habilidades gerenciales	20
Figura 2. Diagrama de barras de habilidades técnicas	21
Figura 3. Diagrama de barras de habilidades humanas	22
Figura 4. Diagrama de barras de habilidades conceptuales	23
Figura 5. Diagrama de barras de compromiso organizacional	24
Figura 6. Diagrama de barras de compromiso afectivo	25
Figura 7. Diagrama de barras de compromiso continuidad	26
Figura 8. Diagrama de barras de compromiso normativo	27

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel explicativo. La población estuvo conformada por los colaboradores de la empresa Lubricentro de Villa el Salvador y la muestra fue censal que la conformaron los 30 colaboradores. Para la recolección de datos, se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos demostraron que para el 40% de los encuestados manifiestan que las habilidades gerenciales son regulares y el 46.7% de los encuestados presentan que el compromiso organizacional está en el nivel medio. Concluyó que, según el valor de *Nagelkerke*, el compromiso organizacional depende al 64.7% de las habilidades gerenciales. Por lo tanto, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

**Palabras clave:** Habilidades gerenciales, compromiso organizacional, afectivo, continuidad, normativo

## Abstract

The objective of this research was to determine the influence of managerial skills on organizational commitment in a company in Lubricentro de Villa El Salvador, 2022. The methodology used was a quantitative approach, of a basic oriented type, of a non-experimental cross-sectional design and explanatory level. The population was made up of the collaborators of the company Lubricentro de Villa El Salvador and the sample was census made up of the 30 collaborators. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results obtained showed that 40% of the respondents state that managerial skills are regular and 46.7% of the respondents present that the organizational commitment is at the medium level. It concluded that the value of Nagelkerke organizational commitment depends 64.7% on managerial skills. Therefore, there is an influence of managerial skills on organizational commitment in a company from Lubricentro de Villa El Salvador, 2022.

**Keywords:** Management skills, organizational commitment, affective, continuity, normative

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se desarrolló una indagación sobre las habilidades gerenciales en los gerentes de las Mypes colombianas, se consideraron factores como el compromiso real con un valor de 14.8 %, el éxito con 10.8%, los valores con 9.9% y, en forma global, con un 48.4%, donde se puede mencionar que hay dificultades en las organizaciones privadas, en el cual las jerarquías son más esenciales (Gonzales *et al.*, 2021).

En el Perú, Silva y Ferrer (2021), sobre las habilidades gerenciales en empresas del sector petrolero, muestran que tienen un nivel adecuado con un porcentaje de 62,3%, poco adecuado con 38,7% y nivel muy adecuado con 6,8%. Con ello, se demuestra que una de las dimensiones que tiene mayores dificultades son las que se relacionan con las habilidades técnicas. Es por ello que, según la revista, no se ha podido lograr los éxitos dentro de las organizaciones, ya que los gerentes requieren de otras habilidades para que puedan dirigir de manera exitosa una empresa (Leyva *et al.*, 2018). También, en las organizaciones de la índole privada, se busca cumplir con roles para que la empresa pueda alcanzar las metas que se han propuesto. Asimismo, Arrascue *et al.* (2021) precisaron que las habilidades gerenciales, analizadas desde la percepción del personal, han sido consideradas como adecuadas. De la misma forma, Rubio (2021) señala que un 62.3% representan las destrezas básicas; las destrezas técnicas, el 49.1% y en destrezas de índole humana, un 58.5%, el cual está en un grado adecuado.

Por otro lado, no se puede discutir la gran importancia que cobran los seres humanos que constantemente se relacionan con los clientes (Loor y Valdes, 2021). Es medular que estas personas que cumplen estas funciones de brindar atención a los usuarios se encuentren direccionadas por un líder, las cuales debe contar con destrezas que le puedan servir para poder obtener de manera eficiente las metas que se han puesto desde el inicio del periodo (Sánchez y Poveda, 2019).

En el contexto donde se enmarca la pesquisa, el centro de lubricantes se creó en el año 2011 por la necesidad de los usuarios de requerir un lugar dónde realizar el mantenimiento preventivo a las unidades vehiculares que circulaban por la zona. La organización se inició brindando ofertas y estrategias para captar a sus primeros clientes, de esa manera promocionarse. En la actualidad, el personal directivo carece de ciertas habilidades gerenciales para poder dirigir con eficiencia

la empresa. Este caso se evidencia en el manejo del estrés, baja comunicación interna entre sus trabajadores, falta de motivación a sus subalternos, realizar trabajos en equipo y falta de compromiso laboral. Además, se percibe que el personal rota muy seguido, generando consecuencias negativas para la empresa, principalmente, el de pocos ingresos. Cuando las organizaciones se deciden lograr sus objetivos trazados en un determinado tiempo, todo ello depende de los colaboradores quienes tomen consciencia y de forma responsable decidan mejorar su capital humano, orientándolos para participar, eficientemente, en el logro de los objetivos organizacionales. Es por esta razón, que todas las organizaciones empresariales requieren de gerentes con habilidades gerenciales para que puedan orientar a los trabajadores de forma positiva para el cumplimiento de sus funciones y generar el compromiso laboral.

En alusión a lo antes expuesto, le problema general fue el siguiente: ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022? Asimismo, se consideró los problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo, continuidad y en el compromiso normativo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022?

En cuanto a la justificación, según Hernández y Mendoza (2018), se considerará la justificación teórica para incrementar el conocimiento en base al enfoque propuesto por Katz (1974) y el modelo teórico propuesto por Allen y Meyer (1991). Estos postulados teóricos son adaptados o adecuados al estudio. En ese mismo sentido, se hicieron uso de libros, artículos científicos, revistas, y otras publicaciones que tengan relación con las publicaciones.

Respecto a la justificación metodológica, se hicieron uso del cuestionario como instrumento para recoger los datos requeridos. Estos se adaptaron los instrumentos estandarizados, de Carhuancho *et al.* (2019) y de Allen y Meyer (1991). Luego, se realizaron sus respectivas validaciones y confiabilidad. En cuanto a la justificación práctica, se brinda un aporte en cuanto a los instrumentos empleados, que sirvieron de medio para poder brindar la información necesaria y proponer las alternativas de solución para las problemáticas que acontece en esta empresa. Además, la justificación social está presente, ya que puede beneficiar a los miembros del Lubricentro, así como a los demás grupos de interés que se

relacionan con la organización estudiada, mejorando su calidad de vida y nivel de satisfacción. De la misma manera, se describe cómo los seres humanos que son integrantes de la compañía se sienten comprometidos con su labor y satisfechos de ser integrante de la organización que les ha incluido, así como prestar un servicio de calidad.

Además, se detalló el objetivo general: Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022. Enseguida, los objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022, (b) Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022 y (c) Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

De la misma forma, se menciona la hipótesis general: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022 y las hipótesis específicas: (a) Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022, (b) Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022 y (c) Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como referencia a un contexto nacional, Rubio (2021) presenta un estudio sobre la incidencia de las habilidades de los gerentes en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020. Se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, tomando como diseño no experimental, correlacional causal. Tomó los datos de 106 gerentes de diversas compañías, dentro de los cuales arribó a los resultados: las habilidades de los gerentes están en el nivel regulares y ello lleva a la conclusión con un valor de 0,651, lo cual muestra que el 65.1% no cuenta con las habilidades requeridas para el manejo de una empresa, lo cual se puede verificar que cuando un gerente posee habilidades, tendrá un mejor desempeño y conducirá a la empresa hacia sus metas.

Al respecto, Mendoza (2021), en su tesis, determinó la influencia de las habilidades gerenciales en una organización saludable del Puesto de Salud Coayllo – Cañete. Se realizó dentro del paradigma cuantitativo, de diseño no experimental, siendo de tipo básico. En cuanto se refiere a la muestra, hizo participar a 50 personas. Este concluyó que no existe relación entre las variables mencionadas, con el valor de  $r=0,253$  y  $r=0,061$ .

Es por ello, que Narvaez (2021), en la tesis, determinó la incidencia de la calidad de vida en el compromiso organizacional, Lima, 2020. El enfoque de investigación fue cuantitativo, siendo de tipo básica, teniendo como población total la presencia de 80 trabajadores académicos. El resultado fue que el compromiso organizacional depende al 35.9% de la calidad de vida ( $Nagelkerke=0,359$ ), concluyendo que las habilidades de los gerentes son determinantes para el éxito.

A su vez, Mariño (2020), en la tesis, demostró la relación de las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, Trujillo. El tipo de investigación fue aplicada, ubicándose dentro del nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, trabajó con los 15 colaboradores que trabajan en la pollería. De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencian que el 54.53% de colaboradores observan que es moderado y el 46.67% de los jefes perciben que el desempeño de los trabajadores es regular. Concluyó que hay relación con Spearman de  $Rho = 0.646$  y con un valor  $p = 0.009$  ( $p < 0.01$ ); es decir, que hay una

relación del tipo directa y cuando aumenta una de ellas se refleja lo mismo en la otra variable.

Según Díaz (2019), en su estudio, buscó determinar la relación entre las habilidades directivas y competencias laborales en un centro universitario privado de Lima. El enfoque fue cuantitativo, básica, no experimental, transversal. Se contó con el apoyo de 116 docentes universitarios. Se aplicó una encuesta, llegando a los siguientes resultados: el 24.1% sostienen que hay un nivel malo sobre las habilidades de los gerentes y el 15.5% menciona que hay un grado malo sobre las competencias en el trabajo. El resultado fue alta correlación  $Rho = 0.732$ . Concluyó que hay una correlación importante entre las variables, donde se busca que los gerentes cuenten con las habilidades que requiere un puesto que dirige a una empresa y la encamina hacia las metas.

Del mismo modo, en el contexto internacional, Yuesti y Adnyana (2022) presentaron un estudio sobre el compromiso en las empresas y de qué manera ayuda al desempeño de los empleados de Indonesia. Para ello, presenta un estudio donde utiliza el instrumento de una encuesta, aplicado a 32 personas, llegando a la conclusión de que el trabajo es muy importante, ya que ayuda al crecimiento profesional de los trabajadores. Ello hace que tenga un efecto positivo en el compromiso con la empresa, pues está a su vez le brinda oportunidades de crecimiento profesional a través de programas brindados según su rendimiento en el trabajo.

Así mismo, Olán *et al.* (2021), en la revista, cuyo propósito fue determinar el análisis de las competencias gerenciales en los Hoteles de Tensique, Tabasco, se arribó a los siguientes resultados: el 100% de los jefes de las áreas muestran deficiencias en cuanto a la dimensión técnica, en específico con el manejo de los idiomas en las negociaciones, de los gerentes presentan una brecha negativa en las competencias técnicas, sobre las competencias genéricas mostraron un nivel bajo. Concluyó que los gerentes puedan realizar las actividades de manera eficiente y sobre todo que hay necesidad de elaborar un plan para que vaya de la mano con las acciones, las cuales quieren que mejore el servicio que brindan en el hotel que tiene la comuna con la finalidad de lograr un buen servicio a la comunidad.

A su vez, Fuentes *et al.* (2020), en su tesis, estableció el compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y

Venezuela. En la investigación, se utilizó como un instrumento un cuestionario validado y confiable, llegando a concluir que hay una un alto compromiso social, pero hay factores que intercede y no hacen que los trabajadores puedan Mostrar predisposición al cambio

Entre tanto, Sánchez y Franco (2019), en su estudio, determinaron la evaluación de compromiso organizacional dentro de las empresas por parte de los trabajadores públicos y la manera cómo se desempeñan dentro del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, México. Presenta un estudio descriptivo no experimental dónde llega a la conclusión de que el nivel de compromiso que tienen los trabajadores con la empresa es representado por un 60% en la dimensión afectiva. Esto hace que este trabajador tenga actitudes positivas en su desempeño y se logre un buen resultado; por otro lado, se tiene la dimensión de continuidad que es la que se tiene un 25% siendo la que muestra menor importancia.

También, Donawa y Gámez (2019), en la revista, establecieron la ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria de instituciones de Colombia. Muestra una indagación descriptiva, no experimental, de campo. Tuvo el apoyo de 60 maestros universitarios. Hay una relación con el valor de Cronbach con un 0,94. Los resultados muestran que la relación es directa y que se requiere que los gerentes presenten de destrezas que los ayuden a cumplir con las normas que se debe tener en cuenta para aplicar de manera adecuada para poder cumplir con las metas de la empresa. Con ello, se podrá motivar a sus colaboradores para que realicen sus actividades de manera creativa y con innovación y con ello se puede lograr la eficiencia en el proceso.

Además, Garcés *et al.* (2018), en la revista, en su publicación, tuvieron como objetivo establecer las competencias gerenciales y desempeño laboral, Cantón Abanto. Se desarrolló dentro del diseño no experimental, siendo el corte transversal de enfoque fue cuantitativo; se usó el instrumento de test de 360 grados, donde apoyaron 89 jefes, dentro de los resultados se mostró que el 75 a 80% muestran un grado alto en las competencias de sus gerentes y un 15% a 20% grados medios y bajos, sobre el trabajo de los colaboradores en su centro de trabajo.

En relación con las teorías se consideró la Teoría de las Relaciones Humanas de la administración representado por Mayo, citado en Quintanilla (2015), quien manifestó que el lazo laboral que tiene un trabajador con la empresa es muy

importante, ya que esta es considerada como la fuerza que se organiza para cumplir con las actividades. Por ello, los trabajadores deben estar motivados para determina la calidad del producto. Resaltando el aspecto social y emocional como soporte para el trabajo de calidad que puedan lograr los trabajadores.

De la misma forma, se enmarcó la teoría de relaciones humanas según Hawthorne (1916, como se citó en Chiavenato, 2019) mencionando en el centro de trabajo, los colaboradores se encuentran en plena interacción social, por la misma función que cumplen dentro de la organización. La teoría que tiene que ver con estas relaciones realizó el estudio de estas interacciones sociales, la finalidad fue poder explicar con claridad las actitudes de los colaboradores dentro de las organizaciones. Entendiéndose que las relaciones humanas son las interacciones, las diferentes actividades desarrolladas, iniciándose del contacto entre las personas y los grupos que pueden existir. En ella se observa que cada persona tiene una personalidad diferente, que tiene influencia en las actitudes de otras personas.

Asimismo, la teoría de relaciones humanas consiste que el gerente debe cumplir las funciones administrativa y ejercer el liderazgo en el comportamiento de los individuos. Asimismo, en la Teoría Clásica, se otorga una responsabilidad máxima (Chiavenato, 2017).

Además, se mencionó referente a la Teoría de las Expectativas, valoración, según Vroom (1964, como se citó en Erez y Isen, 2002), teoría que tuvo una posición de suma importancia en la motivación del trabajo. Esto indicando que un trabajador se ve motivando, sabiendo que va recibir una recompensa. Por consiguiente, se dedica a cumplir bien sus funciones en espera de recibirlas (Valoración).

Igualmente, se puntualizó la Teoría Clásica según Fayol (1950 como citó en Chiavenato, 2019) consideró que es muy importante que las empresas deben realizar seis funciones u operaciones: Entre ellas mencionar, a) Funciones técnicas, referido a la producción que se realiza cotidianamente como servicios, (b) Funciones comerciales, referidas a las ventas y compras que se realizan como en todo negocio, así como también el reciprocidad, (c) Situaciones financieras, relacionados con la obtención y la administración de capitales, (d) Funciones de seguridad, está referido a la protección y la preservación de los bienes de la empresa y de los individuos, (e) Funciones contables, están referidas a los

inventarios, los balances, los registros, los costos que se manejan, las estadísticas, (f) Funciones administrativa, orientada a integrar a las cinco funciones anteriormente mencionadas.

Por su parte, Gálvez (2022) manifestó que la Teoría de los Rasgos se basa en que el líder debe tener ciertas cualidades en su personalidad, lo cual lo haga indispensable para la empresa. También presenta la teoría conductual que manifiesta que la conducta es imprescindible dentro de los líderes de una empresa; esta diferenciación que hay entre la teoría de los rasgos y la teoría conductual se va transformando en el tiempo. Además de ello, la teoría de la contingencia se basa en buscar un tipo de líder que sea más significativa para la empresa, ya que el rol que cumple un líder dentro de una compañía es medular, encargándose de la programación y distribución de los insumos, del monitoreo de las actividades, para lograr las metas y lograr las utilidades del caso a los socios.

Estos objetivos son los que el trabajador debe ayudar a cumplir realizando su trabajo de manera efectiva a través de sistemas de incentivos que propone la empresa como motivación para el trabajo pulcro, ya que es muy importante que la empresa pueda valorar el esfuerzo que realiza cada trabajador (Locke citado en Rodríguez, 2014). Por otro lado, También Katz propone que las habilidades de los gerentes son importantes, puesto que son los que direccionan las actividades y el esfuerzo de los empleados para esmerarse y dar cumplimientos a los estamentos (Katz citado en Carhuacho *et al.*, 2019).

De esta manera, la primera variable independiente (Habilidades gerenciales) fue definido, según Katz (1974), como el conjunto de operaciones, sistematizando en gerenciar una organización dirigido alcanzar los objetivos dentro de la organización. En tal sentido, Carhuacho *et al.* (2019) consideraron que es un vínculo entre los métodos y el uso de los procesos de la administración, lo que le brindara éxitos en la gestión de realice. Al respecto, González y Ley (2019) sostienen que son mecanismos que emplea un gerente para poder direccionar a una empresa hacia el éxito, se direcciona los acuerdos tomados por la entidad, quien tomó en cuenta las tres destrezas que han podido tomar para que pueda ser empleado de manera equitativa. Mientras que Leyva, *et al.* (2017) sostienen que esta destreza se considera una muy importante dentro del desempeño de un

gerente, dentro de cualquier área donde trabaje, pues le ayuda a poder cumplir con los procesos que le implican dirigir una organización.

Asimismo, las habilidades de los gerentes son los conocimientos que esos han adquirido con el tiempo y la experiencia a través de la mejora profesional y de la eficacia que muestran en sus labores (Acosta, 2019). Hace referencia a las destrezas que tienen los gerentes para poder manejar una compañía y poder distribuir los recursos y los esfuerzos de los trabajadores para lograr las metas planteadas. Ascón y García (2019) sostuvieron que es un conglomerado de aptitudes y conocimientos que posee una persona que aprender a asumir sus responsabilidades dentro de la empresa y alcanzar resultados positivos. Es por ello, las habilidades pueden ser reforzadas a través de capacitaciones o cursos que realizan los directivos en función de la mejora de sus capacidades y sirva a la empresa para que obtenga mejores resultados (Suriaga y Gamboa, 2019). Consecuentemente, son destrezas que tienen los gerentes y qué son los vínculos para lograr el éxito concatenando la estrategia la práctica y la experiencia para poder obtener resultados eficaces (Oscoco y Huamani, 2021).

La importancia de conocer estas habilidades está en saber qué hacen los directivos para llevar adelante la gestión de la empresa para que salga adelante, disponer que deben hacer o que es necesario para poder hacer, lo más importante es lograr el objetivo propuesto (Quero, 2020). Por su parte, Madrigal (2009) entendió como el arte de liderar en la dirección, para ello requiere tener conocimiento para conducir, utilizando ciertas habilidades de saber hacerlo, utilizando las capacidades interpersonales, que ayuden a la motivación, a liderar, guiar, influir persuadiendo al equipo de trabajo.

Al referirse de las características gerenciales, Whetten y Cameron (2017) mencionaron que existen muchas características gerenciales incluido en ellas las habilidades gerenciales, tales como se mencionan a continuación: (a) Conductuales: no están referidas a las características de la personalidad, (b) Controlables: Los desempeños son comportamientos están controlando las personas (c) Desarrollo: mejorar el desempeño de las personas, (d) Interrelacionadas: se muestra la conducta individual separada de los demás (e) Paradójicas: no es posible mantener todo las habilidades que mantengan una dirección humanista y suave tampoco los motores que señalen la dirección.

En la Teoría del compromiso organizacional, se puede observar desde diferentes ángulos. Esta teoría se toma lo planteado por Meyer y Allen (1991), quienes mencionan que el compromiso organizacional es como un estado psicológico, en la que se hacen mención de tres factores, entre ellos, el compromiso de continuidad, normativo y afectivo. Sin embargo, Ríos *et al.* (2017) lo conceptúan como el mecanismo que rectifica el objetivo del trabajador con la empresa.

Referente a la variable dependiente Compromiso organizacional, según Meyer & Allen (1991) lo definieron como el comportamiento de los empleados, a través del cual demuestran su cariño y satisfacción con la empresa y muestra orgullo en ser parte de un centro de trabajo. Este comportamiento es esencial para la empresa, ya que los seres humanos comprometidos trabajaran con ahínco para lograr las metas. De la misma forma, García e Ibarra (2016) sostuvieron que demuestran estado de ánimo practicado durante el cumplimiento de las funciones en un determinado lugar relacionándose con las metas. Para ello, se toma en cuenta diversos componentes entre ellos el afectivo, a lo que se refiere a las normas y, desde ese punto de vista, concluyendo que son las emociones que permiten a las personas realizar acciones para dar funcionalidad a la organización.

Asimismo, Arias *et al.* (2019) manifestaron el compromiso en el trabajo es el reflejo de la conformidad que tiene un trabajador con su centro de labores cuando siente que se le retribuye sus trabajo y esfuerzo, donde la insatisfacción también trae problemas a las empresas, ya que la persona solo cumplirá sus funciones de manera que se le indica y no se logrará un compromiso del trabajador para que pueda ser más eficiente en el desarrollo de las actividades. Además, Lirios, Muñoz y Sánchez (2019) señalaron que se consideran las demandas del contexto, pues se le debe ofrecer estas variantes para que los colaboradores se encuentren satisfechos al momento de comprometerse con las actividades para el éxito de la empresa.

El conocimiento de medir la importancia del clima organizacional resulta ser un tema relevante, debido a que tiene incidencia en la conducta de las personas de una organización donde funciona, demostrándose a través de las percepciones que se estabilizan, filtrando lo que se tiene en la realidad, acondicionando especialmente en el rendimiento profesional. Es necesario tener en cuenta que el

ambiente interno se conoce constante por intermedio de las evaluaciones que están relacionadas con juicios de valor significados (López y Mendoza, 2021).

En tal sentido, Soto *et al.* (2021) señalaron que lo importante es que toda empresa cumpla sus metas y logren sus objetivos. Ello es garantizado por los colaboradores; es por ello que la empresa le debe dar el trato adecuado y ofrecerle un salario acorde con el esfuerzo que realiza, por el compromiso de los colaboradores y pueda realizar su mejor esfuerzo para poder cumplir con las metas de la persona. Para Bayona y Goñi (2007), son mecanismos que le sirven para que pueda desarrollar sus planes y únicamente con el apoyo de los colaboradores comprometidos lograra de manera eficaz dichos planes.

Por otro lado, las características del compromiso en una empresa se manifiestan por el cumplimiento de las metas coincidiendo con los valores en la entidad, en el que se debe mostrar una buena disposición de hacer las cosas bien a favor de la institución, Además, contribuye al comportamiento dentro de una empresa del capital humano, tratando de ver de una manera eficaz, siendo una respuesta duradera de la organización (Sánchez y Franco, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica orientada. Esta tipología de investigaciones teóricas es destinada al conocimiento de algún aspecto de la realidad o a la verificación de hipótesis (Ander-Egg, 2011).

##### **Diseño de investigación**

Este estudio fue no experimental, debido a que las variables no son manipuladas para demostrar los resultados, transversal, debido a que las variables se miden en único momento (Hernández y Mendoza, 2018). De la misma manera, el diseño de la investigación es correlacional-causal, porque está brindando la relación causa-efecto.

##### **Enfoque cuantitativo**

Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo consiste en recoger los datos para realizar la prueba de hipótesis, el cual se demostrará de forma numérica, así como también se hará uso de la estadística con los que se determinaran los patrones comportamentales.

##### **Método hipotético deductivo**

Por su parte, Bernal (2016) señaló que la metodología utilizada fue hipotético deductivo debido a que conlleva a la demostración de la hipótesis de forma numérica y que explicará de forma clara.

##### **Nivel de investigación explicativa**

Desde las ideas de Sánchez y Reyes (2017), el nivel explicativo se basa en el descubrimiento de las causas que influyen en los hechos.

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable independiente

#### **Definición conceptual de habilidades gerenciales**

Según Katz (1974, como se citó en Carhuancho *et al.*, 2019), definieron que son destrezas que tiene una persona que está encargada de la dirección de una empresa.

#### **Definición operacional de habilidades gerenciales**

La variable habilidades gerenciales se medirá a través de sus dimensiones como: habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

La primera dimensión de esta variable es Habilidades técnicas. Esta comprende conocimiento especializado, competencias en un área del saber y proceso (Katz, 1974). Se toma la teoría de Buffa y Febles (2019), son las capacidades del tipo técnica los cuales son básicos para cumplir trabajos, los cuales ha logrado reunir a través del estudio y practicando, donde debe comprensión cada pauta de los procesos. Sobre las destrezas técnicas ayuda a que la persona pueda realizar una planificación sobre el trabajo (Pazmiño, 2019). Por ello busca mejorar el manejo de la empresa. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Uso de software, admite disponer los bienes que requiere el sistema operativo para utilizar programas y aplicaciones (Conde *et al.*, 2021). Negociación y decisiones, se define como un proceso de llegar a un acuerdo entre pares sobre un asunto en particular (González *et al.*, 2020).

La segunda dimensión de esta variable es Habilidades humanas. Está referido a la capacidad de trabajar relacionándose con otras personas, en la que se practique la relación interpersonal, grupal, comunicación, motivación, coordinación, liderazgo y resolución de conflictos (Katz, 1974). Además, se refuerza la teoría con Flores *et al.* (2019) manifestaron que las habilidades son tomadas en cuenta por los otros miembros de un espacio y, a la vez, son percibidas de manera positivo, dentro de las interacciones con los demás miembros de la ciudad. También, se

refiere al comportamiento que demuestra cada uno de los trabajadores cuando cumplen con sus funciones a favor de la empresa (Montero, 2019). Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Autocontrol es la capacidad emocional que consiste en pensar y actuar en diferentes situaciones conjugando la razón con los sentimientos (Quintero et al., 2022). Autoconfianza es la creencia o percepción que el individuo tienen de su propia capacidad para realizar un conjunto de actividad o tareas. Equilibrio emocional. está referida al contacto permanente con nuestro mundo interno, manteniéndonos en paz con nosotros mismos y con los demás. Es más práctico mencionar que es importante saber identificar, usar, entender, regular las emociones (Castillo et al., 2021). Empatía es el acto de entender cómo se encuentran los demás, como pasa por la mente de la persona, dicho de otra manera; es la forma como debe llevar a cabo sobre los actos mentales sobre el pensamiento de los demás (Martínez et al., 2021).

La tercera dimensión de esta variable es Habilidades conceptuales. Esta es una visión de organización de una manera conjunta que trata de formular ideas y desarrollar nuevos conceptos (Katz, 1974). De la Garza, et al. (2020) lo define como la destreza que posee una persona para poder mantener en orden la información que tienen un ser humano, esta está ligada a sus conocimientos y a su experiencia, lo que emplea para solucionar los problemas que puedan tener, únicamente lo puede lograr cuando este tenga la información ordenada, Donawa y Gámez (2019) precisaron que debe existir dos encargados uno que realice los planes y el otros que ejecute los planificado, ya que se debe contar con esas ideas claras para que la empresa pueda generar riqueza y una mejor utilidad para sus socios. Según Díaz (2020) señaló: Taylor “los grupos sociales deben saber lidiar con las dificultades y para ello requieren de datos, los cuales le sirven al gerente para hallar resultados a pesar de las dificultades. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Desarrollo de nuevos servicios es la producción de nuevos productos que deben tener una representación legal de la empresa siendo de calidad, para ello tenemos que iniciar por realizar una planificación de forma estratégica, la definición de características, las estrategias empresariales necesarias para poder desarrollarse. (Jama et al., 2021). Resolución de problemas son las decisiones tomadas no contemplan resolver gran parte de la problemática de los colaboradores

(González et al., 2021). Escala de medición, se consideró una escala ordinal de cinco valores.

## **Variable dependiente**

### **Definición conceptual de compromiso organizacional**

Meyer & Allen (1991) definieron que es la forma de accionar del trabajador para reconocer a una organización como el centro de su labor, de la misma manera como son sus metas, sus logros sus aspiraciones para poder mantenerse dentro de la misma.

### **Definición operacional de compromiso organizacional**

La variable compromiso organizacional se medirá a través de sus dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo.

La primera dimensión de esta variable es Compromiso afectivo. Meyer & Allen (1991) precisaron que son los nexos sentimentales que los seres humanos muestran cuando están frente a su centro de labores; ello ocurre cuando se sienten satisfechos y están a gusto dentro de una empresa. De tal forma, García e Ibarra (2016) lo conceptualizan como tener un compromiso dentro de la afectividad está determinado por el nivel de identificación con la compañía. Los trabajadores, con este tipo de compromiso, se encuentran alegres y contentos de pertenecer a la organización. Además, Hernández *et al.* (2018) manifiesta que entiende que existe una conexión emocional debido a que el colaborar ador siente hacia la empresa por la satisfacción que se ha producido mediante la satisfacción, se evidencia que siempre existe el deseo de permanecer en la empresa, y laborar en beneficio de ella. En ese mismo sentido, Fuentes *et al.* (2020) manifiesta que son los vínculos emocionales proyectados por los colaboradores en función a la organización, es decir que expresan el apego emocional al conocer la satisfacción por su permanencia y estadía dentro de la institución. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Identificación, se refleja que los empleados se identifican con la empresa y la participación en la organización (Bravo, 2020). Satisfacción es el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Vílchez, *et al.*, 2020).

La segunda dimensión fue compromiso de continuidad. Según Meyer & Allen (1991) sostienen que son los sentimientos que tienen una persona cuando siente que no podrá encontrar otro trabajo, si se da el caso de su renuncia. En otras palabras, el colaborador siente que es el único espacio donde podrá encontrar un espacio donde se pueda generar ingresos y dejar el trabajo podría significar para la pérdida total de la independencia económica. Asimismo, García e Ibarra (2016) mencionaron el reconocimiento que se le otorga a los colaboradores por las actividades desempeñadas en favor de la empresa, también se conoce como planes de incentivos en la que la empresa le brinda premios de diversas índoles para recompensar a los empleados. De igual modo, Bravo (2020) sostuvo que son las retribuciones que la empresa le brinda al trabajador por ser parte de su fuerza laboral y los que ayuden a cumplir las metas y donde se le brinda los requerimientos para que puedan trabajar cumpliendo los parámetros establecidos. Dentro de las ventajas que se le ofrecen al colaborador es que este reciba las capacitaciones que direccionen hacia las metas. A juicio de Hernández *et al.* (2018), quienes representan al componente de continuidad, lo representan como resultado de todos los aportes de la persona durante su permanencia, asegura su futuro previniendo las consecuencias futuras que pueden presentarse por la razón de abandonar el empleo o como también las ofertas laborales. En ese mismo sentido, Fuentes *et al.* (2020) menciona que el inicio u origen de basa en la relación existentes, es el vínculo que existe entre el individuo con su organización basado en la permanencia que tiene, así como el sueldo y sus habilidades que les caracteriza. Si tiene el deseo de dejarla, le estaría llevando a desaprovechar del recurso que invirtieron, además la posesión alcanzada en la misma, todo ello como producto de las competencias laborales que se desarrollen.

Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Necesidad de trabajo es ayudar a los demás en función de tu personalidad y pensamiento moral, para cubrir las necesidades propias de la empresa de manera profesional y labora. De la misma manera, opciones laborales son ocasiones en la que se puede acceder a un trabajo de cualquier entidad (Chiavenato, 2017).

Finalmente, la tercera dimensión fue compromiso normativo. Según Meyer & Allen (1991) señalaron que es la lealtad que tiene un trabajador hacia la organización, abarca el ámbito moral, se da en forma de compensación, al recibir un buen trato. Asimismo, esta emoción se despierta hacia la empresa cuando el colaborador siente que lo tratan bien y recibe lo necesario acorde con sus necesidades, así como una oportunidad para mostrar que debe devolver ese beneficio de manera valorada; ello ocurre cuando la empresa cuenta con las políticas necesarias. Al respecto, Funes (2017) indicó que el compromiso del tipo afectivo surge de manera espontánea cuando se tiene que concretar las actividades, donde al aspecto emocional fluye cuando los colaboradores se sienten retribuidos hacia su persona por parte de la empresa. Por ello, los trabajadores despliegan sus destrezas para desarrollar sus actividades de manera eficiente y ser parte de los logros y aplican sus experiencias para obtener mejores respuestas en beneficio de la empresa. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Reciprocidad es la correspondencia a las acciones hacia las demás (Chiavenato, 2017). Cumplimiento del deber, es la responsabilidad del funcionario en el cumplimiento del deber de mantener la documentación secreta, mencionado como excepción de la ley. Escala de medición es la escala fue ordinal de tipo Likert.

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

#### **Población**

Según la opinión de Hernández y Mendoza (2018), se consideró como un conglomerado de todos los casos con las mismas características que participan en la población. Teniendo en cuenta estas recomendaciones en nuestro estudio, se consideró a 30 trabajadores de la empresa mencionada. Muntaré (2010) tiene en cuenta que, la muestra censal obtiene los datos en su totalidad de las unidades del universo. Por consiguiente, se consideró la muestra censal de 30 trabajadores de la mencionada empresa.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a los trabajadores que laboran en la empresa.

**Unidad de análisis.** Estuvo conformada por los trabajadores de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta, Hernández, et al (2014) mencionaron que, es el procedimiento que uno debe seguir para hallar la data, haciendo uso de los instrumentos como el cuestionario que fueron graduados en la escala de Likert. Sánchez y Reyes (2017) manifestaron que los instrumentos son herramientas que nos permiten realizar recopilar datos. Sobre la validez de los instrumentos, se sometió a juicio de expertos, en las que participaron profesionales con experiencia tales como metodólogos y temáticos, quienes después de realizar el análisis dieron su opinión considerando como válidos. Para la confiabilidad, se aplicó la prueba piloto a 15 personas de otra empresa que cuenta con las mismas características utilizando el estadígrafo Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron de las habilidades gerenciales (0.929) y para el compromiso organizacional (0.823). Es decir, una alta y fuerte confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Se consideró los procesos que se realizaron para recabar las informaciones de las encuestados mediante la recolección de datos, luego se hizo visita a las autoridades de la alta dirección mediante coordinación con el gerente. Además, se realizó las encuestas de manera presencial y se contó con la colaboración de los trabajadores para responder las encuestas y cumplir con los objetivos establecido de la investigación.

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

De acuerdo a la naturaleza de las variables, se realizó en el capítulo IV, el procesamiento de datos mediante el uso del Excel y programa SPSS para obtener los resultados de la parte descriptiva e inferencial. En el estudio se realizó mediante la tabla y la figura para obtener los resultados en frecuencia y porcentaje. Par la hipótesis se utilizó la regresión logística ordinal.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio realizado es de autoría propia, considerando las informaciones como artículo, texto entre otras informaciones que fueron tomados para revisar y reconocer los alcances de las variables habilidades gerenciales y el compromiso organizacional. De tal modo, se aplicó el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo y la Ley Universitaria N.º 30220 del Perú.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### Variable habilidades gerenciales

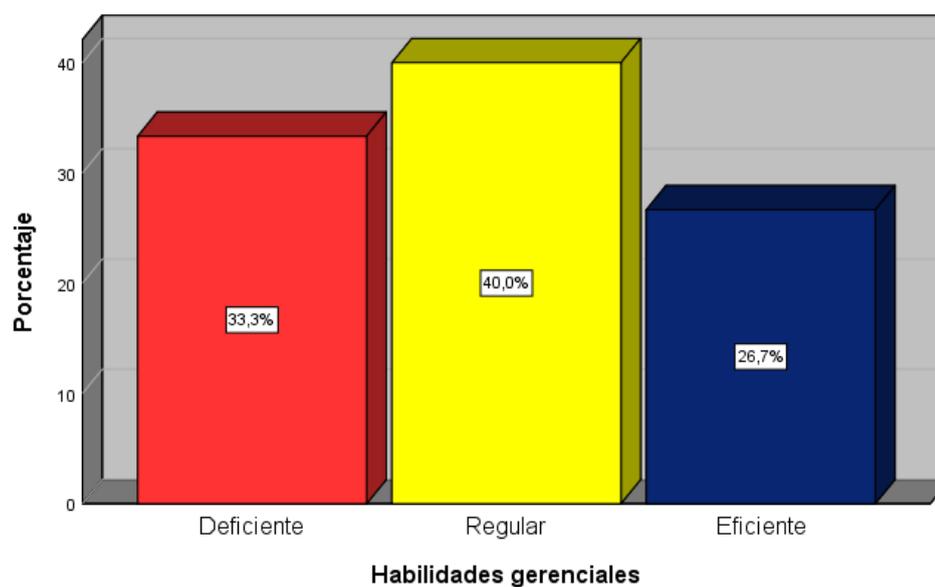
**Tabla 1**

*Distribución de asiduidad de habilidades gerenciales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	33,3%
	Regular	12	40%
	Eficiente	8	26,7%
	Total	30	100%

**Figura 1**

*Diagrama de barras de habilidades gerenciales*



Se aprecia que el 40% de los trabajadores manifiestan que las habilidades gerenciales son regulares, el 33.3% señalan que es deficiente y el 26.7% presentan que es eficiente.

## Dimensión habilidades técnicas

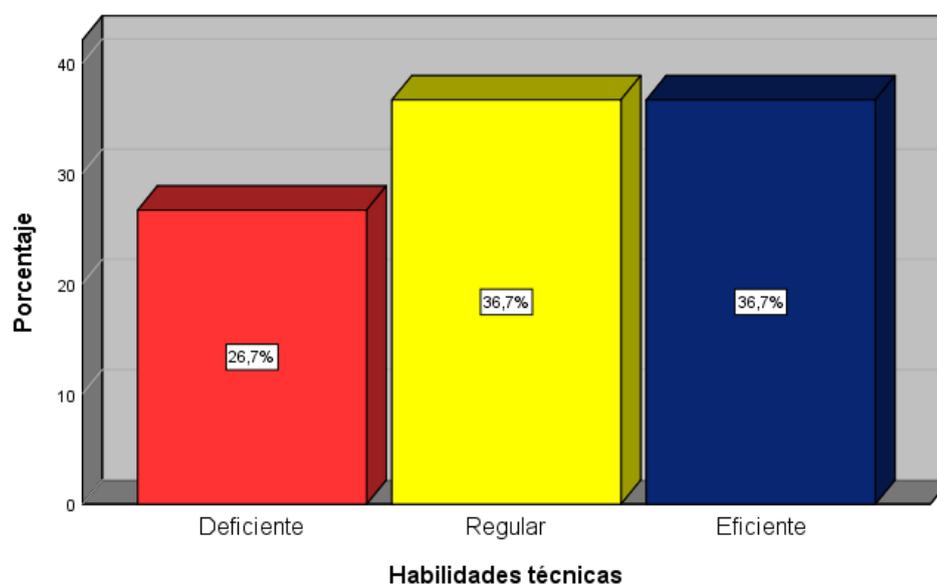
**Tabla 2**

*Distribución de asiduidad de habilidades técnicas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	8	26,7%
	Regular	11	36,7%
	Eficiente	11	36,7%
	Total	30	100%

**Figura 2**

*Diagrama de barras de habilidades técnicas*



De la misma forma, se aprecia que el 36.7% señalan que las habilidades técnicas se ubican entre el nivel regular y eficiente. Asimismo, el 26.7% de los trabajadores muestran que es deficiente.

## Dimensión habilidades humanas

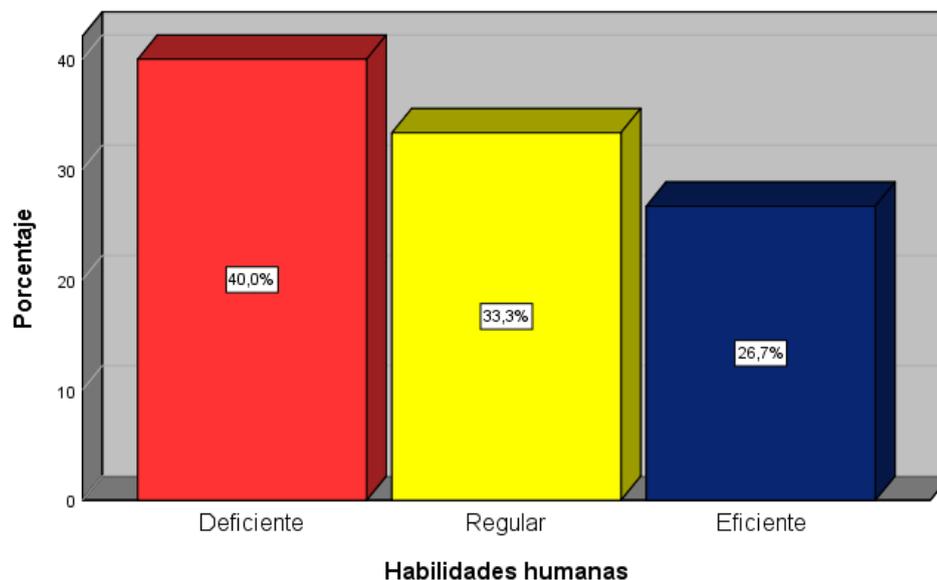
**Tabla 3**

*Distribución de asiduidad de habilidades humanas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	12	40%
	Regular	10	33,3%
	Eficiente	8	26,7%
	Total	30	100%

**Figura 3**

*Diagrama de barras de habilidades humanas*



Se perciben que el 40% de los encuestados indican que las habilidades humanas son deficientes, el 33.3% presentan es regular y el 26.7% de los encuestados presentan que es eficiente.

## Dimensión habilidades conceptuales

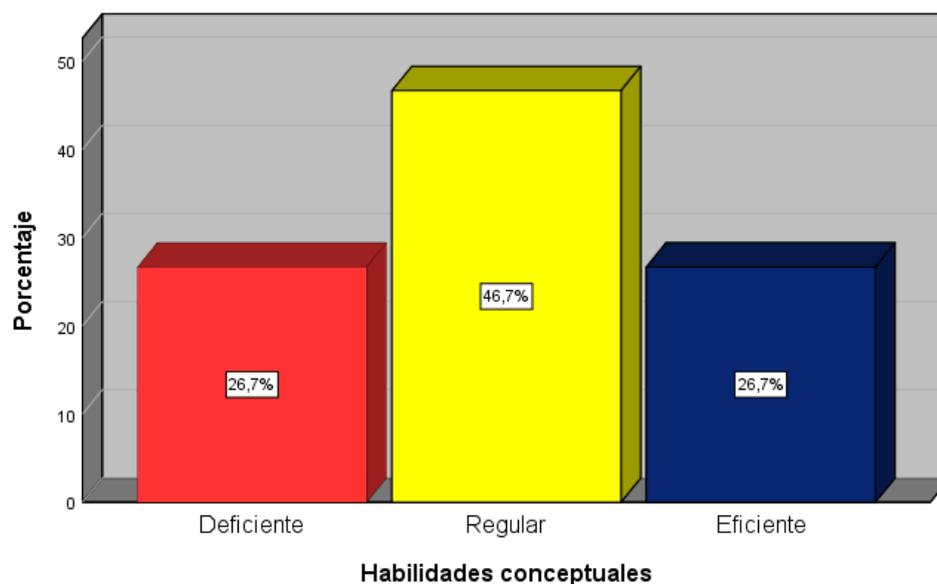
**Tabla 4**

*Distribución de asiduidad de habilidades conceptuales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	8	26,7%
	Regular	14	46,7%
	Eficiente	8	26,7%
	Total	30	100%

**Figura 4**

*Diagrama de barras de habilidades conceptuales*



En cuanto a las informaciones se aprecia que el 46.7% de los encuestados señalan que las habilidades conceptuales son regulares. Además, el 26.7% mencionan que es deficiente y eficiente.

## Variable compromiso organizacional

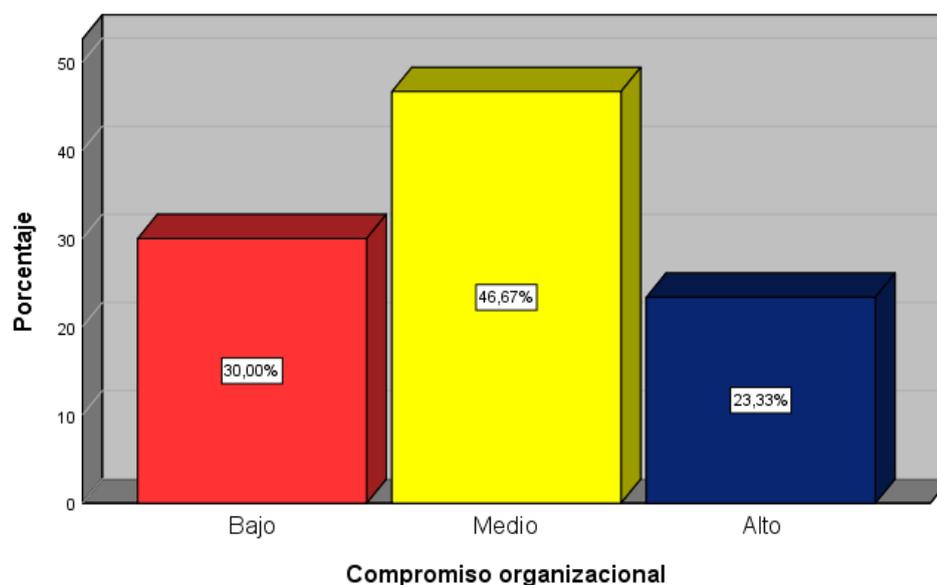
**Tabla 5**

*Distribución de asiduidad de compromiso organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	30%
	Medio	14	46,7%
	Alto	7	23,3%
	Total	30	100%

**Figura 5**

*Diagrama de barras de compromiso organizacional*



Se aprecia que el 46.7% de los encuestados muestran que el compromiso se ubica en el nivel medio, el 30% se ubican en un nivel bajo y el 23.3% presentan que es alto.

## Dimensión compromiso afectivo

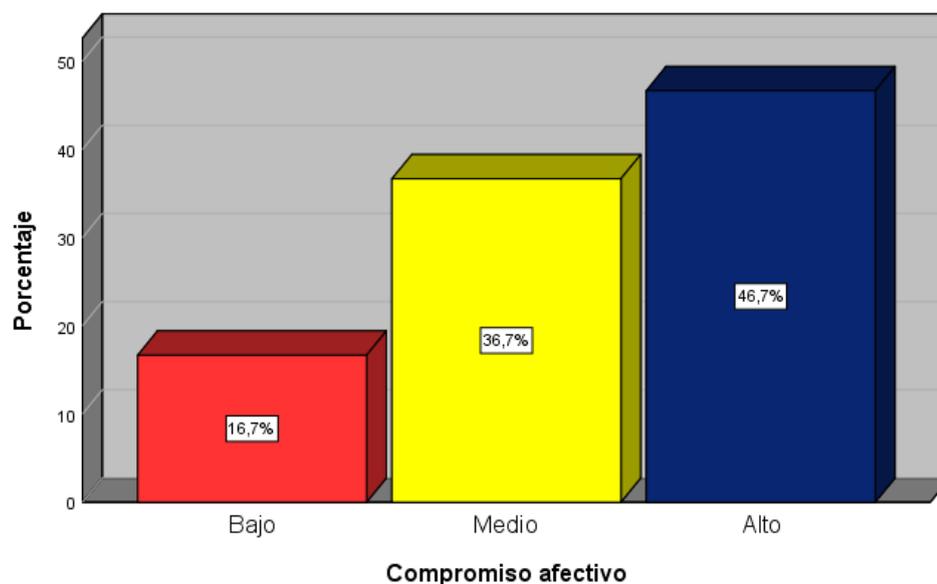
**Tabla 6**

*Distribución de asiduidad de compromiso afectivo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,7%
	Medio	11	36,7%
	Alto	14	46,7%
	Total	30	100%

**Figura 6**

*Diagrama de barras de compromiso afectivo*



De acuerdo el resultado, los encuestados aprecian un alto compromiso afectivo, el 36.7% se ubican en el nivel medio y el 16.7% es bajo compromiso afectivo.

## Dimensión compromiso continuidad

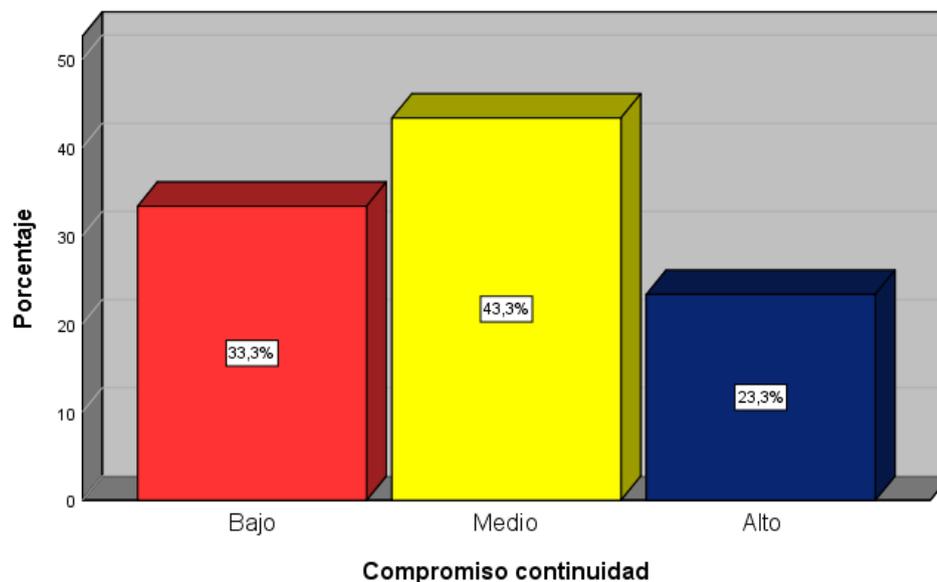
**Tabla 7**

*Distribución de asiduidad de compromiso continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	33,3%
	Medio	13	43,3%
	Alto	7	23,3%
	Total	30	100%

**Figura 7**

*Diagrama de barras de compromiso continuidad*



De acuerdo la información recogida de los encuestados se encuentra una mediana compromiso continuidad, el 33.3% ostentan que es bajo y el 23.3% indican que es alto.

## Dimensión compromiso normativo

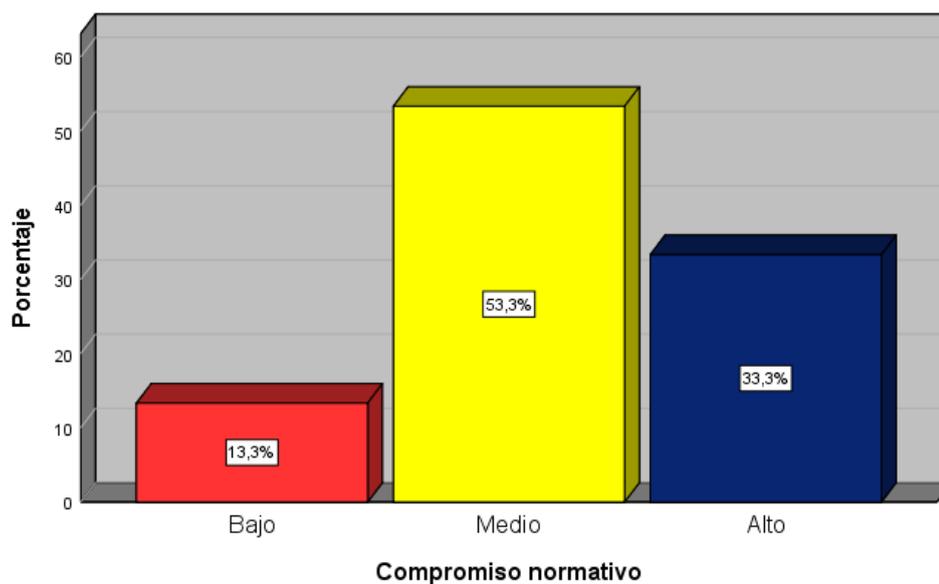
**Tabla 8**

*Distribución de asiduidad de compromiso normativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13,3%
	Medio	16	53,3%
	Alto	10	33,3%
	Total	30	100%

**Figura 8**

*Diagrama de barras de compromiso normativo*



Los trabajadores de la empresa mencionan, en cuanto a la encuesta que el 53.3% se encuentran en una mediana compromiso normativo, el 33.3% se encuentra en un nivel alto y el 13.3% se presentan en un nivel bajo.

## 4.2. Análisis inferencial

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

**Tabla 9**

*Información de prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,737			
Final	9,503	25,234	2	,000

De acuerdo los resultados inferenciales, se muestra que el  $p_{valor} < 0.05$ , lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Las variables no son independientes, significa la dependencia de la otra variable.

**Tabla 10**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,134	2	,935
Desvianza	,243	2	,885

En cuanto a los resultados se observa que el  $p_{valor} > 0.05$ , lo que indica que los resultados demuestran las variables se ajustan al modelo de la regresión logística ordinal.

**Tabla 11***Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[compromisoorganizaciona1 = 1]	-4,706	1,365	11,881	1	,001	-7,382	-2,030
	[compromisoorganizaciona1 = 2]	-,525	,730	,518	1	,472	-1,956	,905
Ubicación	[habilidadesgerenciales1=1]	-6,097	1,574	15,005	1	,000	-9,182	-3,012
	[habilidadesgerenciales1=2]	-2,191	1,058	4,292	1	,038	-4,265	-,118
	[habilidadesgerenciales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En cuanto a las estimaciones de parámetros las habilidades gerenciales deficiente (wald > 4), la significancia es menor a 0.05, es predictor del compromiso organizacional bajo. Por lo tanto, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional.

**Tabla 12***Prueba Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,569
Nagelkerke	,647
McFadden	,398

De acuerdo a la prueba Pseudo R cuadrado, se estima que según Nagelkerke, el compromiso organizacional depende al 64.7% de las habilidades gerenciales.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

**Tabla 13**

*Información de prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,198			
Final	8,004	23,194	2	,000

Estos resultados inferenciales muestran que la significancia es menor 0.05, este resultado indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,136	2	,925
Desviación	,241	2	,889

Se aprecia que los resultados son mayores a la significancia, por lo tanto, se ajusta al modelo de la regresión logística ordinal.

**Tabla 15***Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[compromisoafectivo1 = 1]	-22,183	,632	1230,253	1	,000	-23,423	-20,944
	[compromisoafectivo1 = 2]	-1,099	,816	1,810	1	,178	-2,699	,502
Ubicación	[habilidadesgerenciales1=1]	-22,183	1,550	13,004	1	,000	-22,183	-22,183
	[habilidadesgerenciales1=2]	-,405	1,021	,158	1	,691	-2,406	1,595
	[habilidadesgerenciales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

El resultado de la estimación indica que las habilidades gerenciales deficientes el Wald es mayor que 4, es predictor del compromiso afectivo bajo y la significancia es menor a 0.05. Por lo tanto, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo.

**Tabla 16***Prueba Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,538
Nagelkerke	,619
McFadden	,378

Se observa que el compromiso afectivo depende al 61.9% de las habilidades gerenciales.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso continuidad en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso continuidad en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

**Tabla 17**

*Información de prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,509			
Final	11,257	17,251	2	,000

La información recogida explicará la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso continuidad, el resultado de chi-cuadrado es 17.251, el p valor es menor a 0.05. Comparando con la significancia estadística  $\alpha$  es menor a 0.05.

**Tabla 18**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,615	2	,735
Desvianza	1,004	2	,605

De acuerdo los resultados se demostraron que la significancia es  $p > 0.05$ , por lo cual se ajusta al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 19***Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[compromisocontinuidad1 = 1]	-3,631	1,076	11,375	1	,001	-5,741	-1,521
	[compromisocontinuidad1 = 2]	-,552	,730	,573	1	,449	-1,983	,878
Ubicación	[habilidadesgerenciales1=1]	-4,505	1,266	12,659	1	,000	-6,987	-2,023
	[habilidadesgerenciales1=2]	-2,387	1,051	5,159	1	,023	-4,448	-,327
	[habilidadesgerenciales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En cuanto a los resultados expresaron que las habilidades gerenciales deficiente, cuyo valor es mayor que 4, a la vez menor que 0.05, es predictor del compromiso organizacional bajo. Por lo tanto, existe influencia en las variables mencionada.

**Tabla 20***Prueba Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,437
Nagelkerke	,496
McFadden	,269

De la misma forma, se percibe que el compromiso continuidad depende al 49.6% de las habilidades gerenciales.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

**Tabla 21**

*Información de prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	23,469			
Final	12,138	11,331	2	,003

En cuanto a los resultados se muestra que la significación es menor a 0.05, en tal sentido se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>. Es decir, existe influencia de las variables detalladas.

**Tabla 22**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,799	2	,407
Desvianza	2,147	2	,342

Este resultado que observa, indica que la significancia es mayor que 0.05. Por lo tanto, se ajusta al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 23***Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[compromisonormati vo1 = 1]	-4,270	1,249	11,693	1	,001	-6,717	-1,823
	[compromisonormati vo1 = 2]	-,533	,730	,533	1	,465	-1,963	,898
Ubicación	[habilidadesgerencia les1=1]	-3,696	1,328	7,744	1	,005	-6,299	-1,093
	[habilidadesgerencia les1=2]	-1,107	,937	1,395	1	,238	-2,943	,730
	[habilidadesgerencia les1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Igualmente, se aprecia que las habilidades gerenciales deficiente, cuyo valor de Wald es mayor que 4 y la significancia es menor a 0.05. Asimismo, es predictor del compromiso normativo es bajo, a la vez el valor de Wald es mayor que 4 y la significancia es menor a 0.05. Consecuentemente, existe influencia en las variables mencionadas.

**Tabla 24***Prueba Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,315
Nagelkerke	,367
McFadden	,195

En cuanto a los resultados, se observa que el compromiso normativo depende al 36.7% de las habilidades gerenciales.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, la hipótesis, el cual expresa que existe influencia entre las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional estudio realizado en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022, quedó comprobada en los resultados obtenidos. Por ello, según Nagelkerke, el compromiso organizacional depende al 64.7% de las habilidades gerenciales. Se entiende que el gerente debe fortalecer sus capacidades mediante capacitaciones, talleres, simulaciones, estudio de caso, etc., por iniciativa propia o generado por la empresa. Es decir, el gerente necesita desarrollar un conjunto de capacidades gerenciales y de esta manera ser un gerente competitivo. Asimismo, los trabajadores requieren ser correspondidos por la entidad empresarial; en tal sentido, si la empresa mejora en fortalecer las habilidades gerenciales de sus administradores, de la misma forma, el nivel de compromiso de los trabajadores mejora.

Comparando con lo mencionado por Rubio (2021), se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, tomando como diseño no experimental, correlacional causal. Tomó los datos de 106 gerentes de diversas compañías, dentro de los cuales arribó a los resultados: las habilidades de los gerentes están en el nivel regulares y ello lleva a la conclusión con un valor de 0,651, lo cual muestra que el 65.1% no cuenta con las habilidades requeridas para el manejo de una empresa, lo cual se puede verificar que cuando un gerente posee habilidades, tendrá un mejor desempeño y conducirá a la empresa hacia sus metas. Menciona que las habilidades de un gerente son mecanismos empleados por los directivos, debido a que les ayudan a alcanzar el éxito, el cual está respaldado por el cumplimiento de las metas en un determinado tiempo; además considera como un ejemplo que las habilidades que debe tener un gerente es muy importante, ya que de ellos depende el manejo de la organización a su cargo. Además, se debe convertir en un líder para poder fomentar el trabajo colaborativo y poder motivar a los colaboradores para que puedan cumplir con sus compromisos laborales.

De la misma forma, consideró a Robbins (1996) quien mencionó que el compromiso con la organización es un caso que el comportamiento organizacional en la antigüedad fue recibido de manera muy especial, por ser una variable que demuestra una garantía que convence a los trabajadores. De esta manera, en una

entidad apoya a la organización en términos productivos mediante la actitud de los colaboradores. Asimismo, fue considerado como una disciplina que relaciona con las personas dentro de la institución, a fin de realizar mayor conocimiento e ir superando la eficacia. Mientras la teoría de Meyer y Allen (1991) menciona que es forma de relacionarse con los colaboradores, con otras entidades promovidas por reglamento de la organización.

En referencia a la hipótesis específica 1: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, arribando a los resultados obtenidos de la prueba según Nagelkerke, se observa que el compromiso afectivo depende al 61.9% de las habilidades gerenciales. Ello quiere decir que cuando hay un mejoramiento en conocimiento para desarrollar las habilidades y cumplir con las actividades de la alta dirección superando el deseo de cumplir hacia los trabajadores.

Estos resultados tienen una coincidencia con la tesis de Narvaez (2021), el cual se basó en estudiar la calidad de vida en el compromiso organizacional. Este estudio le ayuda a que los trabajadores se sientan cómodos cumpliendo con los beneficios y ellos tienen el compromiso de cumplir con los objetivos que establece la institución. El enfoque de investigación fue cuantitativo, siendo de tipo básica, teniendo como población total la presencia de 80 trabajadores académicos, el resultado fue que el compromiso organizacional depende al 35.9% de la calidad de vida (Nagelkerke=0,359). Concluyó que las habilidades de los gerentes son determinantes para el éxito.

Según la Teoría de la equidad de Stacey y Adams, el término de equidad relaciona el concepto de justicia y trato igualitario en el centro de trabajo. También se encuentran evidencias considerables de que los empleados ejecutan comparaciones de sus alternativas de solución y cuyos resultados tienen relación a otros estudios que fueron plasmados y que aseguran sus productos, que demuestra su esfuerzo que se hace cotidianamente.

Esta teoría sostiene que los empleados perciben lo que obtienen de una situación de trabajo (resultado) en relación con lo que aportan (insumos) y comparan su índice de aportaciones de resultados con los índices de otros que les resulta muy importante.

Respecto a la hipótesis específica 2: Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso de continuidad en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, se evidenció que el valor de Nagelkerke= 0,496; valor que permite afirmar que el modelo explica en un 49,6% a la variable dependiente. Es decir, mejor desarrolladas tengan las habilidades gerenciales mejor será su compromiso de continuidad. Estos resultados se asemejan con la tesis de Mariño (2020) quien concluyó que hay una relación moderada entre las variables, pudiendo mencionar que las habilidades de un gerente aumentan el desempeño de los trabajadores y ello hace que su gestión sea exitosa. En otras palabras, Meyer y Allen (1991) expusieron que los trabajadores se sienten vinculados a la institución, porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarlo implicaría perder todo. De la misma forma, se apoyó a la teoría de las tres Necesidades de David McClelland, necesidad de afiliación, que es el deseo de entablar relaciones interpersonales amistosas y estrechas. Asimismo, refleja las ganas de integrarse a grupos sociales, para platicar socialmente con las demás personas que integran en la dicha entidad. Además, desean formar lazos de amistades y considerarse queridos, así como pertenecer al grupo social. Sin embargo, este tipo de individuos se sentirán satisfechos y a la vez con la seguridad en puesto que labora y ser parte del equipo. Asimismo, están de acuerdo de asumir cualquier tipo de colaboración antes de realizar alguna competencia por lo que podrían afrontar un empleo que como líderes.

De la misma forma, la teoría de dos factores (Higiene-motivación) de Herzberg, entre los factores de higiene se encuentra los siguientes: Factores económico, el cual consiste en que dicha entidad debe cumplir de realizar sus pagos razonables y apropiados de acuerdo con lo que se desempeña en una institución sea pública o privada. Además, los contextos laborales que hacen referencia a las circunstancias de trabajo se refieren a con quienes se encuentran rodeados en dicha entidad. En empleado debe contar con ambiente adecuado para que pueda desempeñarse en función a las necesidades y cumplir con los acuerdos tomados por el jefe. De la misma forma, la seguridad laboral, el cual es el conjunto de normas que establecer la institución para dar su cumplimiento y sin violar los estatutos que la institución solicita. A la vez, deben mostrarse debidamente imparciales y razonables para que incluya reglas justas y las normas de procedimientos perfectamente definidos.

En la Teoría de liderazgo situacional (Fiedler), se conocerá las imaginaciones de las personas que piensan en mejorar y desarrollarse para ayudar de la mejor manera posible a los miembros de su equipo. El estilo de liderazgo debe adaptarse a la situación. Asimismo, este tipo de liderazgo busca que se adapte a uno de los estilos y que los líderes tengan el nivel de preparación de los miembros que conforma el equipo. También, este tipo de liderazgo saca la mejor de su equipo al crear un entorno de trabajo democrático y promover la adaptabilidad y la flexibilidad.

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022; se observó que el compromiso normativo depende al 36.7% de las habilidades gerenciales. Es decir, se necesita de la destreza del gerente para que influya en el cumplimiento del deber de los colaboradores.

Estos resultados guardan semejanza con la tesis de Díaz (2019) quien menciona que el 24, 1% posee un nivel malo sobre las habilidades de los gerentes; mientras que el 15.5% un grado malo en las competencias en el trabajo, logrando como resultado un 0,732. Con ello, se concluyó que hay una correlación importante entre las variables, donde los gerentes deben aplicar sus habilidades para poder conseguir las metas que se han propuesto en un determinado tiempo. Además, el liderazgo que posea el gerente se puede visualizar esa interacción cuando se relaciona con los subordinados y logra que se fomente el trabajo cooperativo. Es ahí donde se exhiba sus habilidades en la toma de decisiones, en las que pueda mantener una moral y el respeto de los trabajadores a pesar de que haga cumplir las normas (García *et al.*, 2019).

En los resultados sustentado según la Teoría de relaciones humanas (Elton Mayo), se considera que el comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y patrones sociales. Es decir, sus compañeros cuentan con una actitud se sujeta a las normas y patrones establecidos, y son pésimos si su comportamiento se desvía de ellos. Sin embargo, cada grupo social desenvuelve creencias y expectativas respecto de la gestión que asume, estas actitudes son necesarias para la entidad porque influyen las normas y los patrones de comportamiento que el grupo establece como aceptables.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

En el estudio, se demostró que el compromiso organizacional depende al 64.7% de las habilidades gerenciales. Por lo tanto, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022

### **Segunda**

En el estudio, se demostró que el compromiso afectivo depende al 61.9% de las habilidades gerenciales. Es decir, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

### **Tercera**

En el estudio, se demostró que el compromiso continuidad depende al 49.6% de las habilidades gerenciales. Por lo tanto, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso continuidad en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

### **Cuarta**

En el estudio, se demostró que el compromiso normativo depende al 36.7% de las habilidades gerenciales. Por lo cual, existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en una empresa de Lubricentro de Villa el Salvador, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se sugiere a la alta gerencia, desarrollar seminarios y capacitaciones en Cámara de Comercio, dirigidos a los administradores del Lubricentro para lograr una consciencia en la esencialidad del fortalecimiento de las habilidades técnicas, humanas y conceptuales. La participación de estas capacitaciones brindará el compromiso por parte de los trabajadores.

### **Segunda**

Se sugiere a los trabajadores de la Empresa Lubricentro tener en cuenta la parte afectiva porque es el motor de conducir a la entidad, teniendo en cuenta que influye en la formación organizacional y de acuerdo con las habilidades gerenciales con la práctica de valores conformarán el clima institucional propiciando un ambiente agradable para realizar el cumplimiento de laborales que favorezca a la institución.

### **Tercera**

Se sugiere a los gerentes implementar talleres con dinámicas para fortalecer el trabajo colaborativo y la comunicación, para lograr el éxito dentro de la empresa, incrementando el compromiso por parte de los colaboradores.

### **Cuarta**

Se sugiere a los gerentes realizar reuniones constantes para informar y concientizar sobre el logro de los propósitos, respetando las normas. Asimismo, se busca que el gerente monitoree las acciones para promover el *feedback*.

## REFERENCIAS

- Acosta, J.M. (2019). *Habilidades directivas*. Madrid, España: ESIC.
- Ander, E. (2011). Etapas preliminares del proceso de investigación. Diseño de la investigación. *Aprender a investigar*, 80-114.
- Arias, J., Tomasini, G., Méndez, M. y Ahumada, J. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y ciencia (ISSN 2448-525X)*, 8, 51.
- Arrascue, I., Podestá, L., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Ruiz, R. (2021). Habilidades gerenciales desde la percepción del personal en el Hospital Municipal Los Olivos. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 275-282. DOI 10.25176/RFMH.v21i2.3715.
- Ascón, J., & García, M. (2019). Habilidades directivas. Estrategias de formación turística en la Universidad de La Habana. *Explorador Digital*, 2(1), 45–56. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v2i1.326>.
- Bravo, E. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In Crescendo*, 11(1), 27-50. <http://dx.doi.org/10.21895/incre>.
- Buffa, M. y Febles, D. (2019). Habilidades técnicas y blandas en las startups de software y su evolución. <https://dspace.ort.edu.uy/bitstream/handle/20.500.11968/4076/Material%20completo.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>.
- Burdiles, P., Castro, M., & Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista médica clínica las condes*, 30(1), 8-18. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.004>.
- Castillo-Castañeda, G., Pérez-Sánchez, L., & Becerra-Altamirano, N. K. (2021). Inteligencia emocional en los psicólogos en formación. *Psicología Iberoamericana*, 29(2), e292403-e292403
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolzco, F. y De la Torre, J. (2019). Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector Turismo (HGT). <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.1013>.
- Conde-Carmona, R., Meléndez, A. y Padilla-Escorcía, I. (2021). El uso de la tecnología en la enseñanza del límite, para el fortalecimiento de competencias matemáticas en estudiantes de secundaria en tiempos de

- Pandemia. *Revista Educación y Ciudad*, (41), 147-170. 10.36737/01230425.N41.2496.
- Changúan, M., Caraguay, V. y Dávalos, M. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(32). DOI:10.29018/issn.2588-1000vol4iss32.2020pp81-88.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10. ° ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Díaz, C. (2019). *Habilidades directivas y competencias laborales en una universidad privada, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61401>
- Díaz, A. (2020). La escuela ausente, la necesidad de replantear su significado. *Educación y pandemia: una visión académica*, 19-29. 32.248.192.241:8080/xmlui/bitstream/handle/IISUE\_UNAM/535/DiazBarriga A\_2020\_La\_escuela\_ausente. pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Donawa, Z. y Gámez, W. (2019). Ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela. *Revista Universidad y Empresa*, 21(36), 8-35. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5961>.
- Erez, A. & Isen, A. M. (2002). The Influence of Positive Affect on the Components of Expectancy Motivation. *Journal of Applied Psychology*, 87(6) , 1055- 1067.
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>.
- Fayol, H. (1986). *Administración industrial y general* (3ª ed.). Barcelona: Orbis.
- Flores, E., Garcia, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>.
- Fuentes, C., López, D. y Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*. DOI: 10.48082/espacios.

- Fuentes, C., López, D., & Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- Funes, M. (2018). Compromiso Laboral en una Institución del Estado. Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Funes-Mariela.pdf>.
- Garcés, R., Lizano, B. y Morales, Y. (2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: de las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14 (1)), 259-274. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1090>.
- García, M. e Ibarra, L. (2016) Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Eumed. <http://www.eumed.net/librosgratis/20161158/pdf>.
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J., Ferro Vásquez, J., Gómez Rada, C. & Forero, C. (2019). Actualizaciones en psicología organizacional. Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/logos-signum-actualizaciones-enpsicologia-organizacional.pdf#page=57>
- Gálvez, D. H. (2022). Liderazgo y participación ciudadana en un municipio distrital de Lima metropolitana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2421-2441. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2035](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2035).
- Gonzales, J., Puscan, M., Fernández, G. y Gutiérrez, L. (2021). Habilidades Gerenciales en una consultora de obras: un análisis cualitativo. *UCV-HACER: Revista de Investigación y Cultura*, 10(1), 69-77. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v10i1.579>.
- González-Campo, C. H., Patiño-Serrano, A., & Buitrago-Botina, J. (2020). Negociación basada en indicadores comerciales. Caso de estudio de una empresa multinacional del sector de fórmulas infantiles. *Informador técnico*, 84(1), 78-99.
- Gonzalez, M. y LEY, J. (2019). Habilidades gerenciales y su influencia en la competitividad de las agroempresas del valle de Mexicali, México. *Revista ESPACIOS*, 40(42). <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v10i1.579>.
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional.

[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)

- Jama, G. R. C., Anchundia, M. K. A., & Cantos, M. A. B. (2021). Microempresa: Iniciativa de nuevos productos Post-Covid 19 en el cantón Pedro Carbo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 438-460.
- Jiménez, S. (2017). Gestión de las fuerzas de ventas y equipos de comerciales. 1° Ed. España: IC.
- Katz, R. (1974). *Habilidades Gerenciales*. Universidad de Michigan.
- Katz, R. L. (1974). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, 52 (18), 90-102.
- Leyva, A., Cavazos, J., & Espejel, J. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y administración*, 63(3), 0-0. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>.
- Leyva, A., Espejel, J. y Cavazos, J. (2017). Habilidades gerenciales como estrategia de competitividad empresarial en las pequeñas y medianas empresas (Pymes). *Revista Perspectiva Empresarial*, 4(1), 7-22. <https://doi.org/10.16967/rpe.v4n1a1>.
- Lirios, C., Muñoz, E. y Sánchez, A. (2019). Exploratory factor structure of the institutional dimensions of labor commitment in a higher education institution (IES) in central Mexico. *Social Perspectives*, 20(2).
- López, L., Parra, M. y Rubio, G. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: estudios de caso empíricos en Florencia e Ibagué. *Revista Espacios*, 40 (11). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf>
- Loor, M. y Valdes, D. (2021). Hábitos y habilidades Gerenciales, una alternativa para el desarrollo de equipos efectivos. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 496-513.
- Mariño, E. (2020). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Pollería Súper Dorado EIRL-El Porvenir, Trujillo 2020*(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47874>.

- Martínez, R. S., Ferris, J. C. N., & Gisbert, J. A. S. (2021). Dimensiones de empatía en estudiantes de Psicología. *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 9(1), 1-11.
- Mendoza, V. (2021). Incidencia de las Habilidades Gerenciales en la Organización Saludable del Puesto de Salud Coayllo–Cañete, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 74-94. doi.org/10.33386/593dp.2021.2.467.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. (*Human Resource Management Review*).1 (1): 61 – 98.
- Molina Morra, T. (2021). *El compromiso social en el derecho de acceder a la información pública: un análisis del fallo “Savoia”* (Bachelor's thesis). <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/21406>.
- Montero, Y. (2017). *Habilidades directivas*. México: McGRAW-HILL
- Narvaez, T. (2021). La calidad de vida laboral en el compromiso organizacional desde la perspectiva de colaboradores académicos universitarios, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54851>.
- Olán, K., Falcón, E. y Jiménez, A. (2021). Análisis de las competencias gerenciales en los hoteles de Tenosique, Tabasco. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, (10), 32-43. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilco/10-mayo21/competencias-gerenciales-hoteles>.
- Oscoco, L. y Huamani, L. (2021). Habilidades gerenciales en estudiantes de Administración de Negocios de una universidad privada de Lima, 2020. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 733-739.
- Palma, H., Rojas, D. y Parejo, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las Instituciones Prestadoras de Salud de la Región Caribe. *Económicas CUC*, 38(1), 133-146. <https://doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>.
- Pazmiño, W.E. (2019). Habilidades directivas fundamentales en la administración pública. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 3 (3) ,608-705.

- Pérez, C. (2020). *Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo., <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63131>.
- Quero, E. (2020). Habilidades gerenciales: Herramientas para fortalecer la cultura organizacional en el ámbito educativo. *Revista Cientific*, 5(18), 276-288.
- Quintanilla, C. (2015). *Empresas y personas: Gestión del conocimiento y capital humano*. Ed. España: Diaz de Santos.
- Quintero-Gil, J., Álvarez-Pérez, P. A., & Restrepo-Escobar, S. M. (2022). Las habilidades de autocontrol y autorregulación en la edad preescolar. *Journal of Neuroeducation*, 2(2).
- Ríos, M., Pérez, L., Sánchez, M., & Ferrer, J. (2017). Estrategias de compensación y su relación con el compromiso organizacional en los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Revista Ibero-Americana de Estrategia*, 16(2), 90-103. <https://www.redalyc.org/pdf/3312/331251654007.pdf>
- Rubio, E. (2021). Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020. *593 digital Publisher CEIT*, 6(2), 148-163. [doi.org/10.33386/593dp.2020.6.314](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.314).
- Salas, M. (2021). *Habilidades gerenciales y el rendimiento laboral del personal de la gerencia de recursos humanos de una empresa de transporte, 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65362>.
- Sánchez, V. y Franco, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>.
- Santos, T., Rodrigues, M., França, L., Ceratti, B. y Meneses, P. (2019). Construcción de una Escala de Clima Organizacional para una Institución de Carácter Público. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(3), 713-719.
- Silva, L. T., & Ferrer, J. D. (2021). Habilidades gerenciales para el desarrollo del pensamiento estratégico en empresas mixtas del sector petrolero. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(1), 1-22. <https://doi.org/10.47666/summa.3.1.15>.

- Solis, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (3), 140-147.
- Soto, M., Rubio, P. y Uribe, E. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 23-43.
- Soto, R. (2021). Metodología para la investigación de incidentes de seguridad en aplicaciones web. <https://repositorio.uci.cu/jspui/handle/123456789/9690>.
- Sánchez, M. y Poveda, J. (2019). Habilidades Gerenciales de la Actualidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(1).
- Sánchez, V. y Franco, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189.
- Suriaga, M., y Gamboa, J. (2019). Habilidades Gerenciales de la Actualidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*,1(1),1-16. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/5>.
- Tovar, R. (2012). Habilidades gerenciales Desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalarias. (3ª ed.). España: Diaz de Santos.
- Vílchez, J., Moreto, S. y Paredes, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108-125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons, New York, NY
- Whetten, D. y Cameron, K. (2017). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D.F.: Pearson.
- Yuesti, A., & Adnyana, A. (2022). The role of organizational commitment mediation on career development and employee performance. *Nexo Revista Científica*, 35(01), 306-315. <https://doi.org/10.5377/nexo.v35i01.13955>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de habilidades gerenciales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango
Habilidades gerenciales	Katz (1974) que fue definido por el autor como el conjunto de acciones o conductas, sistematizando el actuar gerencial en una organización dirigido alcanzar los objetivos dentro de la organización.	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 3 dimensiones, 6 indicadores y 12 ítems.	Habilidades técnicas	Uso de software	1, 2	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 15 - 34 Regular 35 - 54 Eficiente 55 - 75
				Negociación y decisiones	3, 4		
			Habilidad humana	Autocontrol	5, 6		
				Autoconfianza	7		
				Equilibrio emocional	8, 9		
			Habilidades conceptuales	Empatía	10		
				Desarrollo de nuevos servicios	11,12,13		
Resolución de problemas	14, 15						

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de responsabilidad organizacional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Compromiso organizacional	García e Ibarra (2016) es el estado o acción donde el trabajador deberá reconocer a una organización como su centro laboral, así como lo son sus metas y aspiraciones para de esta manera poder mantenerse en la misma.	La variable se consideró tres dimensiones, 6 indicadores, 12 ítems y se mide mediante escala de Likert.	Afectivo	Identificación	1, 2	Escala: Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo 12 – 27 Medio 28 – 43 Alto 44 - 60
				Satisfacción	3, 4		
			Continuidad	Necesidad de trabajo	5, 6		
				Opciones laborales	7, 8		
			Normativo	Reciprocidad	9, 10		
				Cumplimiento del deber	11, 12		

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022?	Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022.	Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022.	<b>Variable independiente:</b> Habilidades gerenciales		Uso de software Negociación y decisiones Autocontrol Autoconfianza Equilibrio emocional Empatía Desarrollo de nuevos servicios Resolución de problemas	<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Enfoque:</b> cuantitativo <b>Nivel:</b> Explicativa <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal – correlacional causal  Población: 30 trabajadores de la empresa mencionada
<b>Problemas específicos:</b>  ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022?  ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022?  ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022?	<b>Objetivos específicos</b>  Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2021.  Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2021.  Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022.	<b>Hipótesis específicas</b>  Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso afectivo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022.  Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022.  Existe influencia de las habilidades gerenciales en el compromiso normativo en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa El Salvador, 2022.	<b>Variable independiente:</b> Responsabilidad organizacional	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo	Identificación Satisfacción Necesidad de trabajo Opciones laborales Reciprocidad Cumplimiento del deber	<b>Muestra censal:</b> 40 trabajadores <b>Escala:</b> Ordinal Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario

### Anexo 3. Instrumentos

#### **Cuestionario para la variable habilidades gerenciales**

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	El gerente se capacita constantemente en el uso de software para mejorar la gestión.					
2	El gerente utiliza programas con Ms Excel para la organización de sus datos.					
3	El gerente averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.					
4	El gerente soluciona conflictos previa negociación.					
5	El gerente controla sus impulsos emocionales					
6	El gerente controla el estrés en su desempeño laboral					
7	El gerente tiene plena confianza en sus capacidades					
8	El gerente tiene paciencia con las personas que tardan en realizar su tarea					
9	El gerente mantiene la calma a pesar de las situaciones que se presenta.					
10	El gerente brinda confianza para que sus colaboradores se comuniquen con él.					
11	La gerencia innova nuevos servicios para lograr el posicionamiento de la empresa.					
12	El gerente ha implementado en el último año nuevos servicios en la atención a los clientes.					
13	El gerente está actualmente diseñando nuevos espacios para mejorar la atención					
14	El gerente evalúa diferentes alternativas para la solución de los problemas.					
15	El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores					

¡Muchas gracias por su participación!

## Cuestionario para la variable compromiso organizacional

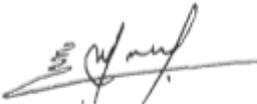
Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

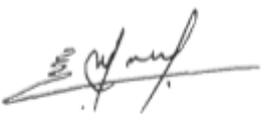
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
<b>1</b>	Los trabajadores se identifican con la empresa.					
<b>2</b>	Los trabajadores mantienen un sentido de pertenencia en sus funciones laborales.					
<b>3</b>	La gerencia considera al capital humano como la parte más importante de la organización.					
<b>4</b>	La gerencia cumple con las demandas laborales a corto plazo para lograr satisfacción colectiva.					
<b>5</b>	Se acepta cualquier tipo de asignación laboral para continuar trabajando en la institución.					
<b>6</b>	Los trabajadores dependen de los ingresos de la empresa para satisfacer sus necesidades básicas.					
<b>7</b>	Existen pocas opciones de conseguir otro puesto de trabajo como para renunciar a la empresa.					
<b>8</b>	El colaborador posee capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					
<b>9</b>	El trabajador siempre debe ser leal a su empresa.					
<b>10</b>	La reciprocidad entre empleador y trabajador motivan a satisfacer necesidades con expectativas					
<b>11</b>	Las actividades laborales se cumplen de acuerdo a las reglas y al proceso normativo.					
<b>12</b>	El trabajador cumple con el deber laboral en retribución al beneficio obtenido de la empresa.					

¡Muchas gracias por su participación!

### Anexo 4. Validaciones de los instrumentos

Título de investigación: Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Cerafin Urbano, Virginia Asunción							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBS/ SUGERENCIA S
<b>HABILIDADES GERENCIALES</b>	<b>HABILIDADES TÉCNICAS</b>	Uso de software	El gerente se capacita constantemente en el uso de software para mejorar la gestión.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			El gerente utiliza programas con Ms Excel para la organización de sus datos.		X		
		Negociación y decisiones	El gerente averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.		X		
			El gerente soluciona conflictos previa negociación.		X		
	<b>HABILIDADES HUMANAS</b>	<b>Autocontrol</b>	El gerente controla sus impulsos emocionales.		X		
			El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.		X		
		Autoconfianza	El gerente tiene plena confianza en sus capacidades.		X		
			Equilibrio emocional		El gerente tiene paciencia con las personas que tardan en realizar su tarea.	X	
		Empatía	El gerente mantiene la calma a pesar de las situaciones que se presenta.		X		
			El gerente brinda confianza para que sus colaboradores se comuniquen con él.		X		
	<b>HABILIDADES CONCEPTUALES</b>	<b>Desarrollo de nuevos servicios</b>	La gerencia innova nuevos servicios para lograr el posicionamiento de la empresa.		X		
			El gerente ha implementado en el último año nuevos servicios en la atención a los clientes.		X		
			El gerente está actualmente diseñando nuevos espacios para mejorar la atención		X		
		Resolución de problemas	El gerente evalúa diferentes alternativas para la solución de los problemas.		X		
El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	X						
Firma del experto:		Fecha: ___24/___09/___2022 DNI. 32650876					
							

Título de investigación: Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Cerafin Urbano, Virginia Asunción							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBS/ SUGERENCIA S
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	AFECTIVO	Identificación	Los trabajadores se identifican con la empresa.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			Los trabajadores mantienen un sentido de pertenencia en sus funciones laborales.		X		
		Satisfacción	La gerencia considera al capital humano como la parte más importante de la organización.		X		
			La gerencia cumple con las demandas laborales a corto plazo para lograr satisfacción colectiva.		X		
	CONTINUIDAD	Necesidad de trabajo	Se acepta cualquier tipo de asignación laboral para continuar trabajando en la institución.		X		
			Los trabajadores dependen de los ingresos de la empresa para satisfacer sus necesidades básicas.		X		
		Opciones laborales	Existen pocas opciones de conseguir otro puesto de trabajo como para renunciar a la empresa.		X		
			El colaborador posee capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.		X		
	NORMATIVO	Reciprocidad	El trabajador siempre debe ser leal a su empresa.		X		
			La reciprocidad entre empleador y trabajador motivan a satisfacer necesidades con expectativas.		X		
		Cumplimiento del deber	Las actividades laborales se cumplen de acuerdo a las reglas y al proceso normativo.		X		
			El trabajador cumple con el deber laboral en retribución al beneficio obtenido de la empresa.		X		
Firma del experto:		Fecha: __24/__09/2022 DNI. 32650876					
							

CARREÑO RAMIREZ, DANILO HUGO DNI 15589843	Fecha de diploma: 08/07/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
CARREÑO RAMIREZ, DANILO HUGO DNI 15589843	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
CARREÑO RAMÍREZ, DANILO HUGO DNI 15589843	MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA Fecha de diploma: 24/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
CARREÑO RAMIREZ, DANILO HUGO DNI 15589843	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 15/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/04/2014 Fecha egreso: 30/01/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>

JANAMPA ACUÑA, NERIO DNI 28270171	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 04/12/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
JANAMPA ACUÑA, NERIO DNI 28270171	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 17/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/06/1980 Fecha egreso: 25/09/2020	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS SAC <i>PERU</i>
JANAMPA ACUÑA, NERIO DNI 28270171	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS SAC <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace  
<https://enlinea.aunedu.gob.pe/>

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

LINO GAMARRA, EDGAR LAUREANO DNI 32650876	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 23/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
LINO GAMARRA, EDGAR LAUREANO DNI 32650876	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 21/05/2009 Fecha egreso: 31/12/2010	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LINO GAMARRA, EDGAR LAUREANO DNI 32650876	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace  
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

**Título de investigación:** Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

**Apellidos y nombres del investigador:** Cerafin Urbano, Virginia Asunción

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez

Aspecto a evaluar				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
<b>HABILIDADES GERENCIALES</b>	<b>HABILIDADES TÉCNICAS</b>	Uso de software	El gerente se capacita constantemente en el uso de software para mejorar la gestión.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			El gerente utiliza programas con Ms Excel para la organización de sus datos.		X		
		Negociación y decisiones	El gerente averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.		X		
			El gerente soluciona conflictos previa negociación.		X		
	<b>HABILIDADES HUMANAS</b>	<b>Autocontrol</b>	El gerente controla sus impulsos emocionales.		X		
			El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.		X		
		Autoconfianza	El gerente tiene plena confianza en sus capacidades.		X		
		Equilibrio emocional	El gerente tiene paciencia con las personas que tardan en realizar su tarea.		X		
			El gerente mantiene la calma a pesar de las situaciones que se presenta.		X		
		Empatía	El gerente brinda confianza para que sus colaboradores se comuniquen con él.		X		
	<b>HABILIDADES CONCEPTUALES</b>	<b>Desarrollo de nuevos servicios</b>	La gerencia innova nuevos servicios para lograr el posicionamiento de la empresa.		X		
			El gerente ha implementado en el último año nuevos servicios en la atención a los clientes.		X		
			El gerente está actualmente diseñando nuevos espacios para mejorar la atención		X		
		Resolución de problemas	El gerente evalúa diferentes alternativas para la solución de los problemas.		X		
El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	X						
Firma del experto:		Fecha: ___24/___09/___2022 DNI. 15589843					
 Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez C.O.G. 6266							

**Título de investigación:** Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

**Apellidos y nombres del investigador:** Cerafin Urbano, Virginia Asunción

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez

Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGEREN CIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	AFECTIVO	Identificación	Los trabajadores se identifican con la empresa.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			Los trabajadores mantienen un sentido de pertenencia en sus funciones laborales.		X		
		Satisfacción	La gerencia considera al capital humano como la parte más importante de la organización.		X		
			La gerencia cumple con las demandas laborales a corto plazo para lograr satisfacción colectiva.		X		
	CONTINUIDAD	Necesidad de trabajo	Se acepta cualquier tipo de asignación laboral para continuar trabajando en la institución.		X		
			Los trabajadores dependen de los ingresos de la empresa para satisfacer sus necesidades básicas.		X		
		Opciones laborales	Existen pocas opciones de conseguir otro puesto de trabajo como para renunciar a la empresa.		X		
			El colaborador posee capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.		X		
	NORMATIVO	Reciprocidad	El trabajador siempre debe ser leal a su empresa.		X		
			La reciprocidad entre empleador y trabajador motivan a satisfacer necesidades con expectativas.		X		
		Cumplimiento del deber	Las actividades laborales se cumplen de acuerdo a las reglas y al proceso normativo.		X		
			El trabajador cumple con el deber laboral en retribución al beneficio obtenido de la empresa.		X		
Firma del experto:		Fecha: __24/ 09/ 2022 DNI. 15589843					
 Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez C.I. D.O. 03584							

**Título de investigación:** Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

**Apellidos y nombres del investigador:** Cerafin Urbano, Virginia Asunción

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Nerio Janampa Acuña

Aspecto a evaluar				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
HABILIDADES GERENCIALES	HABILIDADES TÉCNICAS	Uso de software	El gerente se capacita constantemente en el uso de software para mejorar la gestión.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			El gerente utiliza programas con Ms Excel para la organización de sus datos.		X		
		Negociación y decisiones	El gerente averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.		X		
			El gerente soluciona conflictos previa negociación.		X		
	HABILIDADES HUMANAS	Autocontrol	El gerente controla sus impulsos emocionales.		X		
			El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.		X		
		Autoconfianza	El gerente tiene plena confianza en sus capacidades.		X		
		Equilibrio emocional	El gerente tiene paciencia con las personas que tardan en realizar su tarea.		X		
			El gerente mantiene la calma a pesar de las situaciones que se presenta.		X		
		Empatía	El gerente brinda confianza para que sus colaboradores se comuniquen con él.		X		
	HABILIDADES CONCEPTUALES	Desarrollo de nuevos servicios	La gerencia innova nuevos servicios para lograr el posicionamiento de la empresa.		X		
			El gerente ha implementado en el último año nuevos servicios en la atención a los clientes.		X		
			El gerente está actualmente diseñando nuevos espacios para mejorar la atención		X		
		Resolución de problemas	El gerente evalúa diferentes alternativas para la solución de los problemas.		X		
		El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	X				
Firma del experto:		Fecha: 24/09/2022 D.N.I.: 28270171					

**Título de investigación:** Habilidades gerenciales y su influencia en el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lubricentro en Villa el Salvador, 2022.

**Apellidos y nombres del investigador:** Cerafin Urbano, Virginia Asunción

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Nerio Janampa Acuña

Aspecto a evaluar				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	AFECTIVO	Identificación	Los trabajadores se identifican con la empresa.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			Los trabajadores mantienen un sentido de pertenencia en sus funciones laborales.		X		
		Satisfacción	La gerencia considera al capital humano como la parte más importante de la organización.		X		
			La gerencia cumple con las demandas laborales a corto plazo para lograr satisfacción colectiva.		X		
	CONTINUIDAD	Necesidad de trabajo	Se acepta cualquier tipo de asignación laboral para continuar trabajando en la institución.		X		
			Los trabajadores dependen de los ingresos de la empresa para satisfacer sus necesidades básicas.		X		
		Opciones laborales	Existen pocas opciones de conseguir otro puesto de trabajo como para renunciar a la empresa.		X		
			El colaborador posee capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.		X		
	NORMATIVO	Reciprocidad	El trabajador siempre debe ser leal a su empresa.		X		
			La reciprocidad entre empleador y trabajador motivan a satisfacer necesidades con expectativas.		X		
		Cumplimiento del deber	Las actividades laborales se cumplen de acuerdo a las reglas y al proceso normativo.		X		
			El trabajador cumple con el deber laboral en retribución al beneficio obtenido de la empresa.		X		
Firma del experto:		Fecha: 24/09/2022 D.N.I.: 28270171					

## Anexo 5. Base de dato de la prueba piloto de las variables

	Habilidades gerenciales														
	Habilidades técnicas				Habilidades humanas						Habilidades conceptuales				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3
2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4
3	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3
4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4
5	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3
6	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2
7	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
8	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2
9	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4
10	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3
13	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3
14	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4

	Compromiso organizacional											
	Compromiso afectivo				Compromiso continuidad				Compromiso normativo			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	2
2	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	3
3	4	3	2	4	4	3	4	4	1	4	3	1
4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3
5	5	4	2	3	3	2	2	5	4	3	3	2
6	5	3	1	5	1	1	3	2	3	3	2	1
7	5	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	3
8	4	2	1	5	2	3	2	3	2	1	2	2
9	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	4
10	4	3	2	2	1	1	3	4	4	3	4	4
11	5	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1
12	5	3	4	1	1	1	5	3	5	3	1	1
13	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	2
14	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1
15	5	5	3	4	4	1	3	5	1	1	1	1

## Anexo 6. Resultado de la confiabilidad

### Resultado de la confiabilidad VI: Habilidades gerenciales

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	15

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	35,5333	152,695	,641	,926
VAR00002	35,7333	155,067	,727	,922
VAR00003	35,6667	155,381	,685	,924
VAR00004	36,2667	163,495	,512	,928
VAR00005	35,3333	156,095	,684	,924
VAR00006	34,8000	170,457	,162	,941
VAR00007	36,3333	153,524	,735	,922
VAR00008	36,2000	147,457	,834	,919
VAR00009	36,1333	153,695	,847	,920
VAR00010	36,2000	157,457	,831	,921
VAR00011	35,8667	151,695	,889	,918
VAR00012	35,5333	160,267	,487	,930
VAR00013	35,9333	158,352	,739	,923
VAR00014	35,6000	159,971	,604	,926
VAR00015	35,5333	156,410	,745	,922

## Resultado de la confiabilidad VD: Compromiso organizacional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	12

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	29,6000	64,543	,555	,808
VAR00002	31,0000	61,857	,545	,805
VAR00003	31,8000	62,171	,550	,805
VAR00004	30,6000	73,114	-,108	,862
VAR00005	31,6667	57,667	,613	,797
VAR00006	32,0000	59,429	,699	,793
VAR00007	30,9333	64,067	,320	,824
VAR00008	30,0667	61,352	,560	,804
VAR00009	31,1333	58,267	,513	,808
VAR00010	31,3333	58,238	,671	,793
VAR00011	31,2667	59,210	,585	,800
VAR00012	31,8667	62,838	,484	,810

## Anexo 7. Base de dato de la muestra

	Habilidades gerenciales																		
	Habilidades técnicas				Habilidades humanas						Habilidades conceptuales								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
1	5	5	4	4	18	5	4	3	1	1	3	17	3	3	3	2	3	14	49
2	5	5	4	4	18	5	3	3	1	1	3	16	3	3	3	4	3	16	50
3	2	2	1	1	6	3	4	1	1	1	1	11	1	3	1	1	3	9	26
4	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	3	3	14	40
5	3	3	2	2	10	2	3	1	1	1	1	9	2	2	1	1	1	7	26
6	3	2	3	2	10	3	3	1	1	1	3	12	3	3	3	3	3	15	37
7	2	2	2	1	7	2	3	1	1	1	2	10	2	2	2	2	2	10	27
8	4	5	1	2	12	4	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	4	14	45
9	2	1	2	3	8	2	3	3	2	3	2	15	1	2	1	1	3	8	31
10	5	5	3	1	14	5	5	3	4	4	3	24	4	4	4	4	4	20	58
11	3	3	3	2	11	3	1	1	1	2	2	10	2	2	2	2	3	11	32
12	4	3	4	3	14	4	4	4	5	3	3	23	4	4	4	3	4	19	56
13	1	4	3	1	9	3	3	1	2	3	2	14	2	4	3	3	3	15	38
14	5	4	5	3	17	5	4	5	5	4	3	26	4	3	3	4	4	18	61
15	4	3	3	2	12	3	5	2	4	4	3	21	4	4	4	4	3	19	52
16	3	3	2	1	9	3	1	2	1	2	3	12	3	4	3	3	2	15	36
17	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	3	4	18	53
18	2	1	2	2	7	3	3	1	1	1	1	10	2	3	2	3	2	12	29
19	4	4	3	4	15	4	5	3	2	3	3	20	3	3	3	3	4	16	51
20	4	3	4	4	15	4	1	1	2	1	2	11	2	1	1	1	1	6	32
21	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	5	19
22	5	3	1	1	10	1	5	1	2	3	2	14	3	1	1	5	3	13	37
23	1	1	3	2	7	2	4	3	1	1	1	12	1	2	2	2	3	10	29
24	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	17
25	1	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	13	1	5	3	3	4	16	33
26	3	2	3	3	11	3	3	2	2	2	2	14	3	4	3	3	2	15	40
27	4	4	3	2	13	3	4	4	4	2	4	21	4	4	3	3	4	18	52
28	5	4	3	2	14	3	5	1	2	5	1	17	4	3	2	5	4	18	49
29	5	5	5	4	19	5	5	4	4	1	3	22	4	5	4	5	5	23	64
30	5	4	3	2	14	3	2	2	3	3	1	14	3	3	3	3	3	15	43

	Compromiso organizacional															
	Compromiso afectivo				Compromiso continuidad				Compromiso normativo							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	5	3	1	5	14	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	45
2	5	4	1	5	15	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	49
3	1	1	1	1	4	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	29
4	5	3	2	5	15	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	45
5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	21
6	4	3	2	3	12	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	33
7	3	2	1	2	8	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	26
8	5	2	1	3	11	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	37
9	2	1	1	2	6	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	23
10	4	3	3	5	15	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	46
11	3	3	1	3	10	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	27
12	4	3	4	5	16	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	45
13	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	43
14	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	45
15	5	4	2	3	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	39
16	5	3	1	5	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	32
17	5	4	2	3	14	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	44
18	4	2	1	5	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	36
19	5	3	3	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	39
20	4	3	2	2	11	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	26
21	5	1	1	5	12	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	36
22	5	3	4	1	13	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	34
23	3	1	2	3	9	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	29
24	3	2	1	2	8	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	25
25	5	5	3	4	17	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	44
26	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	39
27	3	4	3	3	13	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	40
28	5	1	5	3	14	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	41
29	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	56
30	5	3	3	3	14	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	36

## Anexo 8. Autorización

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo Tamara Serafin Junior Vichel, identificado con DNI N°44710815, como representante legal de la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara E.I.R.L. con R.U.C 20543491731, domiciliada en el sector 1 Mza. F Lote. 1 Gru. 25 (Avenida el Sol Cruce con la B). **AUTORIZO** el uso de la información siguiente: Nombre de la entidad, situación real de la empresa, etc.

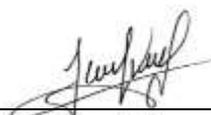
al señora Virginia Asunción Cerafin Urbano, Identificado con DNI N° 31683051 estudiante bachiller de la Carrera Profesional de Administración, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis titulada: Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicio en Villa El Salvador, Lima, 2021; considerando que puede mencionar el nombre de la empresa y debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa.

Lima, 15 de abril del 2022.



Firma y sello del Representante legal o  
directivo de la empresa

Yo estudiante de IX ciclo, de la carrera profesional de Administración declaro que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto ser sometido al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.



Firma estudianta / Bachiller  
Fecha: 01/12/2021  
DNI: 31683051



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LUBRICENTRO EN VILLA EL SALVADOR, 2022", cuyo autor es CERAFIN URBANO VIRGINIA ASUNCION, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 27 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA <b>DNI:</b> 09629458 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 10-12- 2022 22:39:21

Código documento Trilce: TRI - 0457184