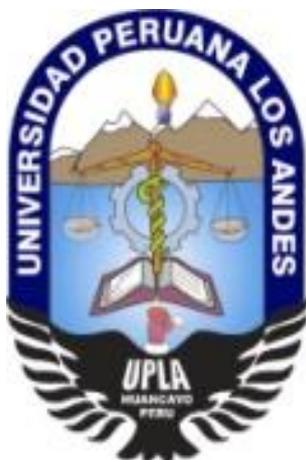


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal
Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019

Para Optar : Título Profesional de Licenciado
en Administración

Autor(es) : Bachiller Gabriel Melchor Landeo

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturin

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 13.12.2019 - 12.12.2020

Huancayo - Perú

2021

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

“Habilidades directivas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la
municipalidad provincial de Satipo 2019”

PRESENTADO POR:

Bachiller Melchor Landeo Gabriel

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR. WILVER GONZALO VASQUEZ VASQUEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
MG....

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG....

TERCER MIEMBRO : _____
MG....

Huancayo, ... De del 2020

FALSA PORTADA

ASESOR:

Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

DEDICATORIA:

Por todo el amor que me dio, este trabajo
va dedicado para mi familia.

Por su paciencia en las aulas de clase para
todos mis catedráticos.

Por su amistad demostrada para mis
amigos.

Atte. Gabriel

AGRADECIMIENTO:

A quienes confiaron en mi persona como hijo,
estudiante, trabajador y profesional
fortaleciéndome en la culminación de mi tesis.

Atte. Gabriel

CONTENIDO

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR:	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	20
Planteamiento del Problema	20
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática	20
1.2.-Delimitación del Problema	22
1.2.1.-Delimitación Espacial	22
1.2.2.-Delimitación Temporal	22

1.2.3.-Delimitación Conceptual.....	23
1.3.- Formulación del Problema.....	23
1.3.1.-Problema General.....	23
1.3.2.- Problemas Específicos.....	23
1.4.-Justificación de la Investigación.....	23
1.4.1.- Justificación Social.....	23
1.4.2.-Justificación Teórica.....	24
1.4.3.-Justificación Metodológica.....	24
1.5.- Objetivos de la Investigación.....	24
1.5.1.- Objetivo General.....	24
1.5.2.- Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO II.....	25
Marco Teórico.....	25
2.1.-Antecedentes del Estudio.....	25
2.1.1.-Antecedentes Nacionales.....	25
2.1.2.-Antecedentes Internacionales.....	32
2.2.-Bases Teóricas.....	37
2.2.1.-Habilidades Directivas.....	37
2.2.1.1.-Definición de Habilidades Directivas.....	37
2.2.1.2.-Características de las Habilidades Directivas.....	38
2.2.1.3.-Teorías sobre Habilidades Directivas.....	39
2.2.2.-Compromiso Organizacional.....	43
2.2.2.1.-Definición de Compromiso Organizacional.....	43
2.2.2.2.-Teorías sobre el Compromiso Organizacional.....	44
2.2.2.2.1.-El modelo de Meyer y Allen (1991).....	44

2.3.-Marco Conceptual.....	45
2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables.....	45
2.3.1.1.- Variable Habilidades Directivas.....	45
2.3.2.-Marco Conceptual de las Dimensiones	46
2.3.2.1.-Dimensiones de Habilidades Directivas.....	46
2.3.2.2.-Dimensiones de Compromiso Organizacional.....	47
CAPÍTULO III.....	48
Hipótesis	48
3.1.-Hipótesis y Variables	48
3.1.1.-Hipótesis General	48
3.1.2.-Hipótesis Específicas.....	48
3.2.-Variables de Investigación.....	49
3.2.1.- Definición Conceptual de las Variables	49
3.2.2.-Definición Operacional de las Variables.....	49
CAPITULO IV.....	50
Metodología	50
4.1.-Método de Investigación.....	50
4.1.1.-Método Universal	50
4.1.2.-Método General.....	50
4.1.3.-Métodos Específicos	50
4.2.- Tipo de la Investigación.....	51
4.3.- Nivel de Investigación	51
4.4.- Diseño de la Investigación	52
4.5.-Población y Muestra	52
4.5.1.- Población.....	52

4.5.2.- Muestra.....	53
4.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	54
4.6.1.-Técnicas de Recolección de datos.....	54
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos.....	54
4.7.-Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	57
4.8.- Aspectos Éticos de la Investigación.....	62
CAPÍTULO V.....	63
Resultados de la Investigación.....	63
5.1.-Descripción de Resultados.....	63
5.1.1.-Resultados.....	63
5.2.-Contrastación de Hipótesis.....	73
5.2.1.-Contrastación de la Hipótesis General.....	73
5.2.2.-Contrastación de la Hipótesis Específica 01.....	76
5.2.3.-Contrastación de la Hipótesis Específica 02.....	78
5.2.4.-Contratación de la Hipótesis Específica 03.....	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
Anexos.....	91
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	92
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	93
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	94
Anexo 4.: Instrumento de investigación.....	95
Anexo 5: Constancia de Aplicación del Instrumento.....	97

Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento.....	98
Anexo 7: Validez del Instrumento	99
Anexo 8. Data de procesamiento de datos	105
Anexo 9: consentimiento informado	108
Anexo 10. Fotos de Aplicación del Instrumento.....	109

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Datos para obtener la muestra</i>	53
Tabla 2 <i>Población y muestra</i>	54
Tabla 3 <i>Intervalos del alfa de Cronbach</i>	55
Tabla 4 <i>Resumen de procesamiento de casos variable habilidades directivas</i>	56
Tabla 5 <i>Estadística de confiabilidad de la variable Habilidades Directivas</i>	56
Tabla 6 <i>Resumen de procesamiento de casos variable compromiso organizacional</i>	56
Tabla 7 <i>Estadística de confiabilidad de la variable Compromiso Organizacional</i>	57
Tabla 8 <i>Baremo de la variable habilidades directivas</i>	59
Tabla 9 <i>Baremos de la dimensión Habilidades técnicas</i>	59
Tabla 10 <i>Baremos de la dimensión Habilidades humanas</i>	60
Tabla 11 <i>Baremos de la dimensión habilidades conceptuales</i>	60
Tabla 12 <i>Baremos de la dimensión Factores Inhibidores</i>	61
Tabla 13 <i>Baremos de la dimensión Factores estimulantes</i>	61
Tabla 14 <i>Baremos de la variable Compromiso Organizacional</i>	62
Tabla 15 <i>Resultado porcentuales de la variable habilidades directivas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	63
Tabla 16 <i>Resultados porcentuales de la dimensión habilidades técnicas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	65

Tabla 17 <i>Resultados porcentuales de la dimensión habilidades humanas del Personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019</i>	66
Tabla 18 <i>Resultados porcentuales de la dimensión habilidades conceptuales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019</i>	67
Tabla 19 <i>Resultados porcentuales de la variable Compromiso Organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo</i>	69
Tabla 20 <i>Resultados porcentuales de la dimensión factores inhibidores del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	70
Tabla 21 <i>Resultados porcentuales de la dimensión factores estimulantes del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	71
Tabla 22 <i>Tabla de rango y su correlación de Kendal</i>	74
Tabla 23 <i>Tau – b de Kendall de la hipótesis general</i>	74
Tabla 24 <i>Tau_b de Kendall para muestras relacionales</i>	75
Tabla 25 <i>Tau – b de Kendall de la primera hipótesis</i>	77
Tabla 26 <i>Tau_b de Kendall para muestras relacionales</i>	77
Tabla 27 <i>Tau – b de Kendall de la segunda hipótesis</i>	79
Tabla 28 <i>Tau_b de Kendall para muestras relacionales</i>	79
Tabla 29 <i>Tau – b de Kendall de la tercera hipótesis</i>	81
Tabla 30 <i>Tau_b de Kendall para muestras relacionales</i>	81

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Habilidades Gerenciales Sector Público</i>	40
Figura 2 <i>Habilidades Gerenciales Sector Público</i>	41
Figura 3 <i>Modelo de Habilidades Directivas según Whetten y Cameron (2011)</i>	42
Figura 4 <i>Sabana de datos de la variable Habilidades Directivas</i>	58
Figura 5 <i>Sabana de datos variable compromiso organizacional</i>	58
Figura 6 <i>Resultados porcentuales de la variable Habilidades Directivas del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	64
Figura 7 <i>Resultados porcentuales de la dimensión habilidades técnicas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	65
Figura 8 <i>Resultados porcentuales de la dimensión habilidades humanas del Personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019</i>	66
Figura 9 <i>Resultados porcentuales de la dimensión habilidades conceptuales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019</i>	68
Figura 10 <i>Resultados porcentuales de la variable Compromiso Organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo</i>	69
Figura 11 <i>Resultados porcentuales de la dimensión factores inhibidores del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	70
Figura 12 <i>Resultados porcentuales de la dimensión factores estimulantes del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</i>	72

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019” por lo que se planteó el objetivo general de describir y analizar la relación que existe entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019, dentro de la metodología se propuso como tipo y nivel de investigación al aplicado y correlacional correspondientemente, se utilizó los métodos científico, deductivo e inductivo, histórico, comparativo y estadístico, estando conformada como su población a 350 trabajadores administrativos abstrayendo por medio del muestreo aleatorio simple una muestra de 183 administrativos a quienes se les aplico un cuestionario que permitió obtener como conclusión de determinar que existe una relación directa con correlación media $\tau = 0.324$ y significativa al 0.01 entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo de la Municipalidad provincial de Satipo 2019 con p-valor = 0.00 y $\alpha = 0.05$. En la estadística descriptiva tenemos que un el 50,27% y 47,54% de los encuestados tienen una posición de acuerdo con las variables, concluyendo que se encuentra evidencia suficiente de relación de nuestras variables de estudio.

Palabra Claves: Habilidades Directivas, Compromiso Organizacional

ABSTRACT

The present research work is entitled "Management Skills and the Organizational Commitment of Administrative Personnel in the Provincial Municipality of Satipo 2019" for which the general objective of describing and analyzing the relationship that exists between Management Skills and Organizational Commitment was raised. of the Administrative Staff in the Provincial Municipality of Satipo 2019, within the methodology it was proposed as the type and level of research to the applied and correlational correspondingly, the scientific, deductive and inductive, historical, comparative and statistical methods were used, being conformed as its population to 350 administrative workers abstracting by means of simple random sampling a sample of 183 administrative workers to whom a questionnaire was applied that allowed to obtain as a conclusion to determine that there is a direct relationship with a mean correlation $\tau = 0.324$ and significant at 0.01 between the Management Skills. was and the Organizational Commitment of the Administrative Personnel of the Provincial Municipality of Satipo 2019 with p-value = 0.00 and $\alpha = 0.05$. In the descriptive statistics, we have that 50.27% and 47.54% of the respondents have a position in accordance with the variables, concluding that there is sufficient evidence of a relationship between our study variables.

Key Words: Management Skills, Organizational Commitment

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- Habilidades Directivas
- Motivación
- Organización
- Compromiso
- Compromiso Organizacional
- Responsabilidad
- Valores
- Habilidades Técnicas
- Habilidades Humanas
- Habilidades Conceptuales
- Factores Inhibidores
- Factores Estimulantes

INTRODUCCIÓN

Las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional en la nueva gestión pública por su importancia dentro del estudio de la administración debido a que es considerado elemento estratégico siendo las personas un pilar de estudio y la percepción que tienen de la capacidad de liderazgo que posee un directivo por lo que se formuló el objetivo general de “Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019”, proponiendo como metodología al método científico que se utiliza además es una investigación aplicada y tiene un nivel correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal, llegando a dividirse su estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I, comprendió la descripción y formulación del problema, planteando los objetivos de investigación, la justificación y delimitación del por qué desarrollar el presente trabajo.

En el capítulo II, comprendió el marco teórico, donde se resalta los principales antecedentes relacionadas con las tesis nacionales e internacionales que fundamenten la investigación, las teorías, los modelos de proponen los autores que fundamentan la investigación, donde se define los conceptos utilizados dentro del desarrollo del presente trabajo.

En el capítulo III, comprendió el planteamiento de las hipótesis tanto general y específicas, además se definen conceptual y operacionalmente las variables de estudio.

En el capítulo IV, comprendió la metodología, donde se resalta los métodos, tipo, nivel y diseño de la investigación, se determina la población de estudio para obtener la muestra a estudiar, así mismo se elabora el instrumento de investigación y se plantea la forma de recolección de datos.

En el capítulo V, comprendió los resultados que se obtuvieron del proceso de la aplicación del instrumento por medio de tablas y gráficos y la prueba de hipótesis, el análisis y discusión de resultados permitiendo tener mayor consistencia en el estudio.

En sumatoria de todos los elementos señalados en la estructura de la tesis permitió desarrollar de manera exitosa mi trabajo donde se redactó las conclusiones y recomendaciones que podrán ser optadas por la parte directiva de la municipalidad en relación al trabajo sobre habilidades directivas y el Compromiso Organizacional en los trabajadores en la Municipalidad provincial de Satipo 2019.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1.1.-Descripción de la Realidad Problemática

Este siglo veintiuno ha sido una época de grandes cambios transformacionales como lo menciona Whetten y Cameron (2011) en la “última década, más o menos, se ha generado una gran cantidad de evidencia de que la administración hábil (especialmente la competencia en la administración de personal dentro de las organizaciones) es el elemento fundamental para el éxito organizacional” (p. 6)

Los citados autores mencionan un ejemplo dado en los Estados Unidos confirmando la relación entre la eficacia y la administración. Donde estudiaron las razones del fracaso de sus bancos nacionales en los años 80, donde se encontró suficiente evidencia que el 90 por ciento fracasaron por una mala administración.

Ponce (2018) menciona que los cambios suscitados en los últimos años hicieron que las empresas busquen formas donde los trabajadores, no solo cuenten con conocimientos, sino también de habilidades directivas que con lleve a un compromiso de parte de los colaboradores hacia la organización.

Ponce (2018) también manifiesta que los individuos que estén al mando cuenten con habilidad directivas, como también habilidades técnicas elementales como el trato del personal, asimismo deberán hacer uso de las nuevas herramientas que proporciona la tecnología, que asegure un trabajo eficiente y eficaz para la empresa, y sin olvidar de dotar un ambiente de trabajo agradable, valorando el quehacer del trabajador, con la finalidad de buscar el compromiso con la organización y así facilitar el cumplimiento de los objetivos trazados.

Ahora Aparicio y Medina (como se cita en López, 2018) hace referencia que es visible la insuficiencia de talento gerencial, donde se hace más notorio cuando se incrementa la responsabilidad del cargo a ocupar. Haciendo hincapié que la insuficiente dotación de talento no solo radica en el problema que tiene la empresa de proveer personas calificadas en plazas ejecutivas con candidatos del mercado laboral, sino también en la limitante que tiene la misma empresa de contar con personas que ya trabajan en la organización para poder asumir esos cargos cuando sean necesario reemplazarlas. Asumiendo que es de vital importancia que una organización desarrolle ampliamente las habilidades gerenciales, siendo un elemento importante el liderazgo, ya que este interviene positivamente en sus colaboradores, donde ellos pueden asumir predominantemente en el compromiso de la empresa por captar la forma de liderar del gerente.

Satipo es creada el 18 de septiembre de 1940 mediante Ley N° 1971, siendo esta parte de la Provincia de Jauja, en lo posterior el 26 de marzo de 1965 se crea la provincia de Satipo mediante Ley N° 15481, desde su creación y por su espacio geográfico rico en recursos ha sido una provincia donde inmigraron muchos colonos, fruto de ello las gestiones que pasaron han tomado varias acciones para la inclusión de su población y también para poder mejorar los servicios que se ofrece como municipalidad provincial.

De los documentos obtenidos gracias a su portal de transparencia de la Municipalidad Provincial de Satipo específicamente en su Plan Estratégico Institucional 2018 al 2022, la institución desarrolla una serie de actividades que en su prospectiva ayudaran a mejorar la gestión edil en estos años, luego de revisar se ubica el objetivo estratégico denominado Fortalecer la Gestión Institucional, y luego de revisar las acciones que tomarían, no se ubica elementos sustanciales que permitan mejorar las habilidades directivas de sus directivos y como se articularían en mejorar su compromiso de sus colaboradores.

Encontramos del plan formulado por la presente gestión en el objetivo estratégico mencionado, se puede deducir que aplican una acción importante que esta descrita como las Capacidades Fortalecidas del personal de la Municipalidad Provincial a cargo de la Sub gerencia de recursos humanos, esto en el sentir del tema a investigar solo toma un punto denominado los conocimientos que son parte de las habilidades directivas, denotando la falta de preocupación que genere un buen clima laboral en sus trabajadores en ese contexto es urgente efectuar un estudio de las habilidades directivas y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019.

1.2.-Delimitación del Problema

1.2.1.-Delimitación Espacial

De acuerdo a las características de nuestra tesis se tomara como referencia a todos los administrativos que pertenecen a la municipalidad provincial de Satipo que está en la región Junin.

1.2.2.-Delimitación Temporal

Por el periodo de estudio nuestro trabajo está circunscrito al año 2019 mientras los datos históricos institucionales estarán tomadas desde el año 2017.

1.2.3.-Delimitación Conceptual

Por la importancia de las variables de estudio el trabajo se encontrará supeditada a la disponibilidad de la bibliografía referente a habilidades directivas y compromiso organizacional.

1.3.- Formulación del Problema

1.3.1.-Problema General

¿Qué relación existe entre las habilidades directivas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?

1.3.2.- Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades técnicas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades humanas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades conceptuales y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?

1.4.-Justificación de la Investigación

1.4.1.- Justificación Social

Se justifica en encontrar propuestas viables que beneficien a la entidad materia de estudio que permita el mejoramiento de la gestión municipal en beneficio de todos sus ciudadanos circunscritos en su espacio territorial.

1.4.2.-Justificación Teórica

Se justifica en la revisión de cada una de las bases teóricas que se logre encontrar sobre las variables en estudio analizando la relación que existen entre ellas, tomando como referencia lo expresado en las teorías dadas por Whetten y Cameron.

1.4.3.-Justificación Metodológica

Se justifica en la estructuración de un propio instrumento de investigación a relación a nuestras variables de estudio, que permita servir de modelo a futuros trabajos relacionados con el nuestro.

1.5.- Objetivos de la Investigación

1.5.1.- Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019.

1.5.2.- Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre las habilidades técnicas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019.
- Establecer la relación que existe entre las habilidades humanas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019.
- Establecer la relación que existe entre las habilidades conceptuales y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1.-Antecedentes del Estudio

2.1.1.-Antecedentes Nacionales

López (2018) en el trabajo para el título de licenciado en administración llevando el título de “*Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la empresa turismo Cajatambo E.I.R.L. cercado de Lima, 2018*” realizado en la Universidad Cesar Vallejo utilizando el método científico donde planteo el objetivo general de “Establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018”. La muestra estaba conformada por 40 trabajadores para cuyos fines se utilizó como instrumento al cuestionario.

Por las características dadas llegaron a las siguientes conclusiones: (1) Se llegó a confirmar la hipótesis general del presente estudio, según la cual “existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018”, la relación existente es entre moderada y fuerte con un coeficiente de correlación $Rho=0,775$, mientras el valor sig obtenido es igual a 0,000. En este sentido se cumplió el objetivo general de investigación. En

consecuencia, las habilidades gerenciales que logran desarrollar los gerentes o administradores de las empresas de transporte tienen efectos positivos o inversos en el compromiso organizacional del personal que labora en dichas empresas de transporte, lo cual en definitiva generará efectos en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios del servicio de transporte. (2) Se confirmó la primera hipótesis específica de acuerdo a la cual “existe una relación significativa entre las habilidades intrapersonales y el compromiso afectivo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018”, con un valor sig.=0,000 se confirma la afirmación anterior; además el coeficiente de correlación $Rho=-0,650$ establece una magnitud entre moderada y fuerte; de estos datos se afirma que el primer objetivo específico propuesto fue cumplido. En consecuencia, las habilidades intrapersonales que desarrollen los gerentes o administradores de las empresas de transporte permitirán desarrollar habilidades sociales que enriquecerán las relaciones personales y laborales en la organización.(3) Se confirmó la segunda hipótesis específica, es decir “existe una relación estadísticamente significativa entre habilidades interpersonales y el compromiso continuo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, año 2018”, esto se observa en el valor sig.=0,001; además el coeficiente de correlación $Rho=0,503$ lo que confirma estadísticamente la correlación existente, además la magnitud de la correlación es moderada; de esta manera se llegó a cumplir el segundo objetivo específico propuesto. En consecuencia, las relaciones interpersonales que desarrollen los gerentes o administradores en las empresas de transporte o de cualquier tipo conllevarán a mejorar el compromiso continuo del personal que labora en la misma, ya que las habilidades interpersonales como la empatía o asertividad conllevan a una mejor relación personal a nivel de la organización. (4) Se confirmó la hipótesis específica tercera según la cual “existe una relación estadísticamente significativa entre las habilidades grupales y el compromiso normativo del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima,

año 2018”, con un valor $\text{sig.}=0,008$; además el coeficiente de correlación $\text{Rho}=0,411$ lo que establece que la correlación mantiene una magnitud débil; de esta manera se cumplió el tercer objetivo específico propuesto. En consecuencia, las habilidades grupales desarrollada por los gerentes o administradores de las empresas conllevará a que se manejen adecuadamente mecanismos de interacción grupal centrados en el liderazgo, esto a su vez permitirá elevar el compromiso normativo de los trabajadores de las empresas.

Ponce (2018) en el trabajo donde obtuvo su título de licenciado en administración titulada “*Habilidades directivas y el compromiso laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2018*” realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Donde utilizo el método científico formulando como objetivo general el de “Determinar de qué manera las habilidades directivas influyen en el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018”. Siendo la muestra de 79 trabajadores, para sus fines utilizo como instrumento al cuestionario.

Debido a lo descrito se pudo encontrar las siguientes conclusiones: (1) existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,576$), por lo que se concluye que “las habilidades personales influyen significativamente en el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018”. Mientras el jefe continúe presentando carencia en sus habilidades para solucionar los problemas ocurridos en el centro laboral de manera analítica y creativa, afectara en el compromiso laboral de los trabajadores y como éste se identifica con la institución. (2) se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,413$), por lo que se concluye que “las habilidades interpersonales influyen significativamente en el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018”. Mientras el jefe continúe presentando carencia en sus habilidades de ganar poder e influenciar en su equipo de trabajo, afectara en el compromiso laboral de los trabajadores y como éste se identifica con la

institución. (3) se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,400$), por lo que se concluye que “las habilidades grupales influyen significativamente en el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018”. Mientras el jefe continúe presentando carencia en sus habilidades para saber formar equipos de trabajo que tengan rendimientos altos y logren objetivos esperados, afectara en el compromiso laboral de los trabajadores y como éste se identifica con la institución. (4) se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,568$), por lo que se concluye que “las habilidades de comunicación influyen significativamente en el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018”. Mientras el jefe continúe presentando carencia en sus habilidades para conducir las reuniones de trabajo de manera adecuada, afectara en el compromiso laboral de los trabajadores y como éste se identifica con la institución.

Tafur (2017) en su trabajo donde obtuvo el grado de maestro en gestión pública cuyo título es “*Habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento – 2016*” dado en la Universidad Cesar Vallejo utilizando el método hipotético deductivo. Donde se formuló el objetivo general de “Determinar la relación entre las habilidades directivas y el cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del Ministerio de vivienda construcción y saneamiento – 2016”. La muestra estaba conformada por 101 trabajadores, para cuyos fines utilizo como instrumento al cuestionario.

A través de ello se encontró las siguientes conclusiones: (1) Dado el Rho de Spearman $r_s = 0,904$ cifra que nos indica que la correlación es significativa, como primera conclusión que se obtuvo es que “existe correlación alta entre las variables Habilidades directivas y cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento en el año 2016”; es decir que la relación

es directamente proporcional entre ambas variables materia de la presente investigación.(2)

“Existe correlación entre la dimensión de Habilidades personales y la variable cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento en el año 2016”, debido al Rho de Spearman $r_s = 0,800$, cifra que nos indica que la correlación es alta, es decir que los trabajadores consideran que los gerentes de esta institución, cuentan con habilidades personales, toda vez que los directivos son capaces de manejar sus emociones, el estrés y actuar con objetividad en la solución de conflictos en la mayoría de los casos. Así también vale precisar que esta dimensión obtuvo mayor puntuación respecto a los valores obtenidos de Rho de Spearman. (3) “Existe correlación entre Habilidades interpersonales y cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento en el año 2016”, dado al Rho de Spearman $r_s = 0,539$, cifra que nos indica que la correlación es moderada, en ese orden de ideas se considera también existe un manejo en términos moderados respecto a la conducción de grupos de personas, a los conflictos laborales, entre otros. Cabe precisar que esta dimensión obtuvo menor puntuación respecto al valor de Rho de Spearman. (4) “Existe correlación entre Habilidades grupales y cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento en el año 2016”, puesto que el valor de Rho de Spearman $r_s = 0,724$, cifra que nos indica que la correlación es alta, por consiguiente los trabajadores consideran que esta habilidad no es ajena del todo a sus directivos, ya que efectivamente la mayor parte de oficinas desarrollan la cultura de trabajo en equipo y la delegación de funciones, posición que efectivamente ha sido respaldada con los resultados obtenidos en el presente estudio. (5) “Existe correlación entre Habilidades específicas de comunicación y cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda

construcción y saneamiento en el año 2016”, puesto que el valor de Rho de Spearman $r_s = 0,723$, cifra que nos indica que la correlación es alta, debido a ello los trabajadores consideran que los directivos en su mayoría tiene falencias toda vez que si bien es cierto existe comunicación esta se da fluidamente, sin embargo las reuniones no se producen de manera permanente, evidenciando de esta manera que esta habilidad está presente en los directivos.

Challapa y Quispe (2017) en su tesis para la obtención del título de licenciados en relaciones industriales titulada “*Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Miraflores, Arequipa, 2016*” realizado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa utilizando el método científico por lo que planteo el objetivo general de “Determinar la influencia de las Habilidades Directivas de los Gerentes en el Compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores”. Su población estaba conformado por 172 trabajadores utilizando como instrumento al cuestionario.

Por lo descrito se pudo obtener las siguientes conclusiones: (1) Los tipos de habilidades directivas que poseen los gerentes del Municipio de Miraflores son: habilidades técnicas y profesionales y habilidades prácticas. (2) El desarrollo de las habilidades directivas por los gerentes en el Municipio de Miraflores es: Saber hacer (habilidades) y saber (conocimientos). (3) La característica primordial de la gestión directiva de los Gerentes en el Municipio de Miraflores es: Liderazgo de los equipos. (4) La generalidad de los trabajadores están: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el manejo de los conflictos que realizan los gerentes en el Municipio de Miraflores y consideran que la forma, en que los gerentes manejan los conflictos de Municipio de Miraflores es: con el uso de la autoridad formal, amenazas y manipulación. (5) La generalidad de los trabajadores están: ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la toma de decisiones y solución de los problemas que realizan los gerentes del municipio y consideran que el recurso en que los gerentes toman decisiones y solucionan

problemas es: Eligen una opción de solución y evalúan las opciones de solución. (6) La generalidad de los trabajadores consideran que las habilidades directivas de los gerentes no influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

Chamorro (2015) dado su tesis de licenciado en administración cuyo nombre es *“Evaluación de habilidades directivas de los directores en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Tarma período 2014”* realizado en la Universidad Nacional del Centro del Perú utilizando el método científico donde formulo el objetivo de “Determinar el nivel de aplicación de las habilidades directivas por los directores en las Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Tarma, en el período 2014”. La muestra estaba conformada por 13 directores de instituciones educativas, utilizando como instrumento la ficha de observación.

Encontrándose las siguientes conclusiones: (1) “El nivel de las habilidades directivas de los directores en las Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Tarma, en el período 2014”, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo según la escala Likert y es medianamente practicada. (2) “El nivel de habilidades directivas de Clan que presentan los directores en las Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Tarma, en el período 2014”, se encuentran en desacuerdo según la escala Likert y NO es altamente practicada. (2) “Las habilidades directivas de Adhocracia en las Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Tarma, en el período 2014”, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo según la escala Likert y es practicada en un nivel medio. (3) “El nivel de habilidades directivas de Mercado que presentan los directores en las Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Tarma, en el período 2014”, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo según la escala Likert y es practicada en un nivel medio. (5) “Las habilidades directivas de Jerarquía en las Instituciones Educativas de nivel secundario

del distrito de Tarma, en el período 2014”, se encuentran ni en desacuerdo según la escala Likert y es poco practicado.

2.1.2.-Antecedentes Internacionales

Reyes (2016) en su investigación de licenciatura en psicología organizacional cuyo título es “**Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional**”, realizado en la Universidad Rafael Landivar utilizando al método descriptivo donde formulo el objetivo de “Determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango”. Su población estaba conformada por 20 directivos, donde utilizo como instrumento el cuestionario.

Se encontró como conclusiones: (1) “Existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional”, ya que estas permiten que los administradores de cada entidad utilicen sus conocimientos, experiencias y sobre todo sus capacidades para organizar, dirigir y motivar a los recursos humanos, encaminándolos así a la obtención de las metas establecidas y el mejoramiento de la productividad. (2) Los gerentes de los hoteles poseen un conjunto de habilidades gerenciales que les permiten afrontar toda clase de problema que pueda brotar adentro de la organización. Entre las que se pueden insinuar conocimiento y formación (conceptuales), capacidad de liderazgo, organización y comunicación (técnicas) y actitud para tratar y relacionarse con los colaboradores. (3) Para las empresas investigadas es de suma importancia el desarrollo organizacional ya que los gerentes necesitan trabajar diagnósticos referentes al contexto real de la organización y de esta forma conocer los cambios que necesitan efectuar. (4) De acuerdo a la investigación el desarrollo organizacional se beneficia puesto que los gerentes poseen las habilidades necesarias, lo que permite que el desarrollo sea eficiente y eficaz.

Arroyo (2016) en su trabajo final sobre diplomado en Alta gerencia titulada *“Habilidades gerenciales aplicadas en el sector público para la toma de decisiones caso venta Isagen”* realizado por la Universidad Militar Nueva Granada. Donde utilizó los métodos de revisión y análisis documental, cuyo objetivo general fue “analizar las habilidades gerenciales aplicadas en el sector público para la toma de decisiones, específicamente en el caso de ISAGEN”. Utilizo como instrumento la ficha de análisis documental.

Se encontró las siguientes conclusiones: (1) Es fundamental desarrollar habilidades gerenciales, ya que estas permiten hallar el contrapeso apropiado para llevar a la correcta toma de decisiones empresariales, es consciente que muchas de estas decisiones son álgidas y de gran magnitud para las empresas, las cuales pueden llevar a la conquista o la caída, por lo tanto, se entiende que no es nada fácil, pero para eso es substancial desarrollar ciertas variables o capacidades para lograrlo, entre las que se encuentra el liderazgo, la planeación, gestión y el trabajo en equipo. Se pueden reflexionar estas cuatro habilidades como las más importantes o relevantes en la toma de decisiones empresariales. (2) Cruz Hernández (2009) explica que lo nuevo en gestión pública busca perfeccionar la gestión del Estado y de la misma manera a quienes realizan el puesto de gerentes públicos, agilizando y flexibilizando cada procesos, con la intención de ser innovadores en cada trabajo que se realiza; en que se eliminan las prácticas burócratas, que solo traen malos procedimientos, aislando a los gerentes públicos de las buenas prácticas directivas; generando buenas prácticas de reserva y realizando gastos de los medios de acuerdo a proyectos bien diseñados y sometidos a permanente evaluación; con lo que se permite potenciar los recursos humanos de la maquinaria pública, introduciendo estímulos para su progreso y buen ejercicio y logro de objetivos; tecnologías de punta para la gestión interior de los gobiernos y para perfeccionar la relación con la población, entre muchas otras áreas. (3) La toma de decisiones es uno de los

pasos más importantes que debe proporcionar el directivo para desarrollarse o para decaer, todo depende de la forma como lo haga y de que instrumentos tome en cuenta para realizarla. No existe una técnica que permita agrupar la toma de decisiones, es decir una norma que diga qué medida es la más acertada y cual no, todo depende de variables o factores internos como externos que se pueden mostrar en la institución. Es substancial que el administrador público que toma un fallo debe precisar con precisión el inconveniente que se presenta, deducir que es lo que verdaderamente necesita una solución, para lo cual es significativo apoyarse en estudios anteriores, en el cual se analice toda la información que se recolecte, tanto del ambiente externo como intrínseco, lo cual levara al administrador público a crear soluciones alternativas y evaluarlas de modo efectivo y eficiente, de esta forma se podrá transformar la gerencia pública en un modelo a practicar, que lleve al superación de las organizaciones (Franklin Fincowsky, 2011). (4) La venta de ISAGEN es la excelente muestra de habilidades gerenciales para la toma de decisiones empresariales, ya que extiende en toda su dimensión el procedimiento que los gerentes deben realizar, que en este asunto es más complicado por que comprende dos sectores estrechamente importantes como lo económico y lo político, ya que es una organización que era de gran jerarquía para Colombia y que actualmente paso a integrarse como una empresa canadiense.

Alcon (2014) en su investigación para la obtención del grado de magister en educación mención gerencia avanzada cuyo título es “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo, estado Cojedes” realizado en la Universidad de Carabobo. utilizando el método científico siendo su objetivo el “Describir las habilidades del director y su importancia en la satisfacción laboral del personal docente de las escuelas básicas del Sector Caño Nuevo, Municipio Tinaquillo del Estado Cojedes”. Su muestra estaba conformada por 19 docentes utilizando como instrumento al cuestionario.

Encontrándose las conclusiones de: (1) Detectar los factores internos y externos que determinan la complacencia de los docentes en las escuelas básicas del citado sector. De acuerdo a los resultados referidos al desempeño laboral de los docentes, se evidenció que el ambiente laboral no es el más idóneo y adecuado para llevar a cabo una buena labor educativa, de similar modo, el directivo no maneja estrategias para corregir los conflictos que se presentan en la institución, no reconoce el trabajo de los docentes y no tiene empatía con sus recursos humanos, siendo estos los factores que determinan el desempeño laboral de los trabajadores Reconocer las habilidades técnicas, conceptuales y humanas del administrador en las escuelas básicas del Sector Caño Nuevo, Municipio Tinaquillo del Estado Cojedes. (2) “Con relación a las habilidades conceptuales que posee el director de las Escuelas Básicas del Sector Caño Nuevo, Municipio Tinaquillo del Estado Cojedes”, se revelaron debilidades en cuanto al compromiso para practicar el cargo, a la productividad de su gestión, a la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones gerenciales; En cuanto a las habilidades técnicas del administrador de la Establecimiento mencionado, se evidenció a través de los resultados que tiene muy poca comunicación con los recursos humanos que está bajo su gerencia, la toma de decisiones no es consensuada y no existe un auténtico trabajo en equipo adentro del organismo que garantice un buen desempeño laboral de los docentes; en relación a las habilidades humanas, se demostró que el administrador educativo no utiliza la motivación como parte primordial en la labor de los recursos humanos, además no posee sentido de pertenencia con el establecimiento, y no utiliza la sinergia, ya que la productividad alcanzada por un equipo es mayor que la suma de los trabajos individuales. (3) Las habilidades gerenciales tienen gran importancia en el desempeño laboral de los docentes, ya que la gestión del gerente y el buen uso que haga de sus habilidades es lo que garantiza la motivación, el interés y el compromiso del personal en el cumplimiento de sus funciones.

Pérez (2013) en su tesis para optar el grado de maestro en psicología con orientación laboral cuyo título es “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público” realizado en la Universidad Autónoma de Nuevo León utilizando al método científico siendo su objetivo el de “Identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público”. Su muestra son todos los médicos y personal de enfermería, utilizando como instrumento al cuestionario.

Encontrándose como conclusiones: (1) La salud es una situación fundamental para la sobrevivencia del individuo, en consecuencia, su cuidado es fundamental para todos los seres humanos. No obstante, es frecuente observar que los hospitales públicos no satisfacen al cien por ciento las necesidades de los ciudadanos en lo que ha cuidado se refiere. (2) Con esta indagación, fue viable valorar que gran parte de los ciudadanos de médicos y enfermeras no cumplen con los estándares de adiestramiento, facilitan atención de baja calidad y proporcionan escasas contribuciones, adaptaciones y estrategias que contribuyan tanto a la prestación del servicio, como a la réplica ante el cambio. (3) A su vez, se detectó un amplio porcentaje de profesionales de la salud con baja necesidad de durar en la institución y minúsculo afecto de deber hacia el acatamiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa de los trabajadores, así como en la falta de afecto a las normas o reglas que rigen a la establecimiento. (4) Conjuntando las áreas de oportunidad se detectó que los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan igualmente, un bajo desempeño y mayores necesidades de adiestramiento. Mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica así como, mínimo contribución a la organización.

2.2.-Bases Teóricas

2.2.1.-Habilidades Directivas

2.2.1.1.-Definición de Habilidades Directivas.

En el diccionario de la real academia de la lengua española (citado por Challapa y Quispe, 2017) la habilidad es la “capacidad y disposición por algo. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona” (p.16)

Huerta y Rodríguez (2006, como se cita en Challapa y Quispe, 2017) el termino Dirección lo define como el “proceso que realiza una persona al influir en los demás para que lleven a cabo un trabajo en conjunto de manera eficaz.” (p. 17)

Whetten y Cameron (2011) lo definen como “conjuntos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultados. Las habilidades pueden ser observadas por otros, a diferencia de los atributos que son puramente mentales o fijos en la personalidad” (p. 9)

Griffin y Fleet (2016, como se cita en Ponce 2018) refieren como “las capacidades centrales necesarias para los gerentes, directores, ejecutivos de hoy y futuro, son primordiales ya que tiene como función y objetivo el ayudarse a desarrollar esas destrezas básicas para iniciar una carrea en la administración” (p. 9)

Schermerhorn (2010, como se cita en Ponce, 2018) menciona que es la “habilidad directiva es la habilidad para interpretar una actividad con la finalidad de llegar a la función deseada” (p.10)

Griffin & Moorhead (2010, como se cita en Ponce, 2018) menciona que las “habilidades directivas son capacidades necesarias para realizar funciones y cumplir con los roles fundamentales” (p. 10)

Goleman (1995, como se cita en Chamorro, 2015), mencionan que las habilidades directivas ingresan el termino de inteligencia emocional refiriéndose a la “capacidad de

reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivarlos y de maneras adecuadamente las relaciones” (p. 15)

Pulgar (como se cita en Lopez, 2018) lo define como un conjunto de conocimientos que el individuo tiene ganado en el pasar del tiempo, que le conlleva a realizar sus trabajos encomendados como gerente de una entidad, a su vez manifiesta “Entre estas habilidades se encuentra. Manejo o gestión de personas, gestión del tiempo, capacidad de analizar y negociar con terceros, gestión de proyectos y toma de decisiones” (p. 21)

Marín (2010, como se cita en López, 2018), manifiesta que son “herramientas importantes de la gestión directiva para el crecimiento de cualquier organización, con lo cual se pretende alcanzar beneficios económicos o unidades de meta de acuerdo a los objetivos específicos de una organización” (p. 21)

Marín (2010, como se cita en López, 2018) enfatiza el concepto como aquellas “capacidades de gestión que permiten a los directivos alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva, mediante la transversalización del conocimiento aplicado a las dinámicas estratégicas de la organización, alcanzando de esta manera beneficios económicos e impactos sociales” (p. 21).

2.2.1.2.-Características de las Habilidades Directivas.

Whetten y Cameron (2011) nos mencionan lo siguiente:

- Son Conductuales: por cuanto mencionan que son acciones conducentes a resultados que son observados.
- Son controlables: ya que los comportamientos pueden ser controlados por la persona.
- Son desarrollados: nos mencionan que los comportamientos pueden ser mejorados a través de la práctica.

- Están interrelacionadas y se trasladan: donde los directivos desarrollan los comportamientos a través de variables que están enlazadas para poder alcanzar sus objetivos
- A veces son contradictorias y paradójicas: nos mencionan que dentro de los comportamientos dados por los directivos algunos son incompatibles.

2.2.1.3.-Teorías sobre Habilidades Directivas.

- a. Arroyo (2016) realiza un modelo y propone un análisis sobre las habilidades gerenciales en el sector público.

Guerrero (2009, como se cita en Arroyo, 2016) afirma que “la nueva gestión pública constituye una visión privada sobre los elementos de la administración pública, entendiéndose que las habilidades son las propias de un buen gerente del sector público” (p. 13). Además refiere en el hoy las habilidades personales, interpersonales y directivas en la gestión tienen hoy una mayor preponderancia en las organizaciones privadas y públicas, donde se genera conciencia de compromiso interrelacionándose en la toma de decisiones, además el énfasis por el crecimiento de las habilidades directivas nos da como resultado ser una ventaja competitiva importante para la empresa, asumiendo que ingresa elementos del sector privado al público.

Mendieta (2005, como se cita en Arroyo, 2016), hace hincapié que las “habilidades gerenciales del sector público, son un conjunto o unificación de capacidades y conocimientos que una persona posee, las cuales bien enfocadas le permiten al gerente público realizar actividades de administración y liderazgo” (p. 16).

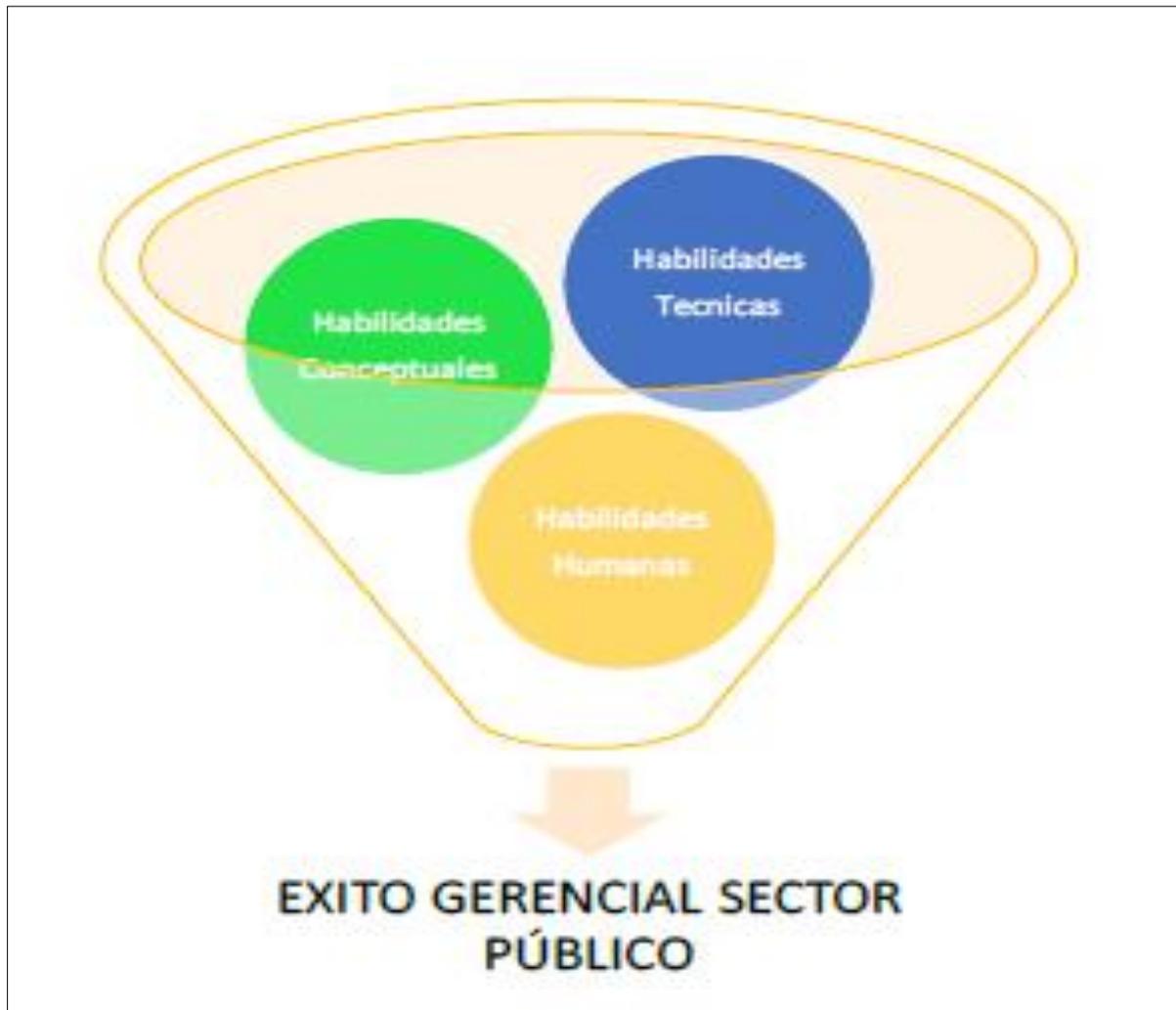
Figura 1*Habilidades Gerenciales Sector Público*

Nota. Figura identificada de Mendieta (2005, como se cita en Arroyo, 2016, p. 16)

En la gerencia publica es de vital importancia poner en práctica todas las habilidades que se adquirió en el transcurrir del tiempo, no solo con la opción de mandar o dar órdenes, también se debe considerar los factores desde el mínimo hasta el de mayor importancia, si solo se enfatiza el no tomar en cuenta la opinión del equipo, o simplemente considerarse más importante que los demás, posiblemente se augura que la organización caiga en decadencia todo esto por falta de liderazgo. (Arroyo, 2016)

Figura 2

Habilidades Gerenciales Sector Público



Nota. Imagen identificada de Mendieta (2005, como se cita en Arroyo, 2016, p. 17)

Por último, dentro de este análisis se disgregan las características que deben tomar los que ocupan cargos importantes en el sector público como lo menciona Bonnefoy & Armijo (2005, como se cita en Arroyo, 2016, p.18) exponiendo las siguientes:

- Interpretar de un modo efectivo de forma integral todas las funciones del administrador público.
- Unificar de modo innovador las variables estratégicas y operacionales de las organizaciones públicas.
- Facilitar en cualquier instante el conveniente toma de decisiones del hoy como del futuro.

- Construir de modo eficaz diferentes indicadores de gestión, que sean apropiados para la toma de decisiones.
 - Mejorar en todo instante los resultados que se logren, en cuanto a la toma de decisiones en la gestión pública.
 - Corregir de modo apropiado referente a la partida de cualquier desorientación que se presente.
 - Reaccionar de modo positivo en cualquier cambio interno como externo.
 - Incluye acciones de gestión tanto a corto y largo plazo.
 - Incluye acciones que muestren las consecuencias de esfuerzos pasados y medidas inductoras del manejo financiero futuro.
 - Las decisiones adoptadas son contestación a relaciones de causa y efecto.
- b. Whetten y Cameron (2011) dividen las habilidades en tres, siendo estas el modelo a seguir para la presente investigación.

Figura 3

Modelo de Habilidades Directivas según Whetten y Cameron (2011)



Nota. Imagen identificada de Desarrollo de habilidades directivas, (p.19) Whetten y Cameron (2011)

2.2.2.-Compromiso Organizacional

2.2.2.1.-Definición de Compromiso Organizacional.

Robbins & Coulter (2014, como se cita en Ponce, 2018) nos mencionan que el “compromiso laboral es el grado en el que un trabajador se identifica con su organización, manteniendo su fijación hacia ella y sus objetivos propuestos” (p. 22)

Robbins & Judge (2013, como se cita en Ponce, 2018) definen al compromiso laboral como “la manera que el trabajador se identifica con su institución y con sus términos con el fin de permanecer en ella” (p. 22)

Robbins & Coulter (2010, como se cita en Ponce, 2018) define al compromiso “como el nivel en que el empleado se compenetra con su puesto laboral, cooperan enérgicamente en la organización y además considera que es esencial su desempeño laboral para su propia valía” (p. 22)

“El compromiso organizacional es el vínculo emocional entre el trabajador y la institución generado por distintos factores” (Meyer y Alien, 1991, como se cita en Challapa y Quispe, 2017, p. 35)

Robbins (1998) manifiesta que el compromiso organizacional realiza un mejor pronóstico en referencia al giro que la propia satisfacción laboral, entendiéndose que el trabajador puede estar insatisfecho con sus labores en específico creyendo como algo pasajero y no estar insatisfecho con la empresa.

Edel y Garcia (2007, citados por Challapa y Quispe, 2017), definen el compromiso organizacional como la “intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización” (p. 36)

Chiavenato (2004, citados por Challapa y Quispe, 2017), define como el arrojo de dar enormes esfuerzos en beneficio de la empresa que los contrata. “Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como

contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone” (p. 37)

Allens (2007, como se cita en Challapa y Quispe, 2017) indica que “el compromiso es también competencia del colaborador, siendo esta una capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización” (p. 37)

Challapa y Quispe (2017) nos mencionan que el compromiso organizacional “supera la lealtad y llega a desarrollar los objetivos y metas trazadas por la organización. Es una predisposición que se aplica al trabajo más amplia que la satisfacción, por que aplica a toda la organización y no solo al trabajo” (p. 40)

Meyer y Allen (1991) hacen referencia a que el compromiso organizacional es un período psicológico que interrelaciona al trabajador con la organización, teniendo como resultado en la decisión de seguir o dejar el compromiso laboral.

Baker y Baker (1999, como se cita en Pérez, 2013) lo definen como “una visión más global que refleja una respuesta afectiva del trabajador hacia la organización y presta mayor atención a aspectos de la organización como lo son las metas y los valores” (p. 16)

2.2.2.2.-Teorías sobre el Compromiso Organizacional.

2.2.2.2.1.-El modelo de Meyer y Allen (1991).

Identificando en el compromiso organizacional lo siguiente:

- EL compromiso afectivo: es aversiva en los colaboradores como el apego emocional que muestran hacia su empresa, cuya característica es la identificación e implicación con ella además del deseo de seguir dentro.
- El compromiso continuo o calculado: Hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual

- El compromiso normativo: esta dado como la parte emotiva de los colaboradores en que permanezcan en la empresa, agregando también como las normas sociales que dentro de una empresa deban seguirse para su correcto funcionamiento.

2.3.-Marco Conceptual

2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables

2.3.1.1.- Variable Habilidades Directivas.

- Habilidades Directivas: son habilidades primordiales que necesitan los gerentes en la actualidad y en el futuro, ya que ayudan a ampliar las destrezas básicas para que esta persona de inicio a una carrera en la administración, o también que ayude a mejorar su desempeño en su cargo (Griffin & Van Fleet, 2016).

- Motivación:

Rafael y Moreyra (2018) lo definen como “incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar”. (p. 62)

- Organización

Rafael y Moreyra (2018) lo define como “Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada”. (p. 62)

2.3.1.2.- Variable Compromiso Organizacional.

- Compromiso

Rafael y Moreyra (2018) es la “Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo. Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas”. (p. 60)

- Compromiso Organizacional

Rafael y Moreyra (2018) es la “Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella”. (p. 60)

- Responsabilidad

Rafael y Moreyra (2018) lo definen como “El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo”. (p.63)

- Valores

Rafael y Moreyra (2018) lo definen como “los valores inspiran la razón de ser de cada Institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la persona”. (p. 63)

2.3.2.-Marco Conceptual de las Dimensiones

2.3.2.1.-Dimensiones de Habilidades Directivas.

- Habilidades Técnicas

Alcon (2014) lo define como la “capacidad para usar el conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Envuelve un conocimiento especializado, capacidad analítica, facilidad para el uso de técnicas y herramientas” (p. 19)

- Habilidades Humanas

Alcon (2014) lo conceptualiza como la “sensibilidad o capacidad del gerente para trabajar de manera efectiva como miembro de un grupo y lograr la cooperación dentro del equipo que dirige” (p. 19)

- Habilidades Conceptuales

Alcon (2014) manifiesta que “consiste en la capacidad para percibir a la organización como un todo, reconocer sus elementos, las interrelaciones entre los mismos y como los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos” (p. 19)

2.3.2.2.-Dimensiones de Compromiso Organizacional.

- Factores Inhibidores

Newstrom (2007, como se cita en Ponce, 2018) nos menciona que “son los factores que de una u otra manera no ayudan a que el trabajador sienta un compromiso con la empresa ya que son factores que afectan negativamente al trabajador” (p. 22)

- Factores Estimulantes

Newstrom (2007, como se cita en Ponce, 2018) nos indica que “Son los factores que de una u otra manera ayudan a que el trabajador sienta un compromiso mayor con respecto a la empresa ya que son factores que afectan positivamente al trabajador” (p.23)

CAPÍTULO III

Hipótesis

3.1.-Hipótesis y Variables

3.1.1.-Hipótesis General

- Existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019.

3.1.2.-Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019.
- Existe una relación significativa entre las habilidades humanas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019.
- Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019.

3.2.-Variables de Investigación

3.2.1.- Definición Conceptual de las Variables

- **Habilidades Directivas**

Rafael y Moreyra (2018) Son un “conjunto de habilidades que determinan la manera en la cual interactuamos con otras personas. Son ejemplos de habilidades directivas una comunicación efectiva, resolución de conflictos, liderazgo, negociación y gestión del tiempo” (p. 61)

- **Compromiso Organizacional**

Newstrom (2007, como se cita en Ponce, 2018) nos menciona que “existen formas de incrementar y disminuir el compromiso de la organización hacia los empleados dividiendo en factores inhibidores y estimulantes” (p. 22).

3.2.2.-Definición Operacional de las Variables

- **Habilidades Directivas:** De esto podemos mencionar que dentro de las habilidades directivas se identifican tres dimensiones como son las Habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales.
- **Compromiso Organizacional:** De esta se desprende que dentro del Compromiso Organizacional se identifican dos dimensiones como son los factores inhibidores y estimulantes.

CAPITULO IV

Metodología

4.1.-Método de Investigación

4.1.1.-Método Universal

El método científico donde Tamayo (2003) señala que: “Es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p. 28), gracias a ello se pudo plantear nuestro problema de investigación, sus objetivos e hipótesis, estas a su vez se tuvo de contrastarlas para poder plantear nuestras conclusiones y recomendaciones.

4.1.2.-Método General

Se utilizaron los métodos inductivo-deductivo que es definido como un “método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (Bernal, 2010, p. 60)

Además de los métodos “hipotético-deductivo” definidos “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis,

deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p. 60)

A través de la revisión bibliográfica podremos deducir las particularidades que permitan formular nuestros problemas e inducirlos a partir de ellos en la construcción de nuestros objetivos e hipótesis y estas a su vez serán refutadas para deducir y formular nuestras conclusiones.

4.1.3.-Métodos Específicos

Se utilizaron los métodos analítico-sintético que es definido “Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (Bernal, 2010, p. 60), también se utilizaron el método estadístico definido como el que “trabaja con datos numéricos, y obtiene resultados mediante determinadas mediante reglas y operaciones” (Valderrama, 2015, p. 98”, por medio de ellos se logró estudiar hechos que se descomponieron en la problemática, la operacionalización congruyendo en la formulación de hipótesis que a través de la aplicación del instrumento permitió obtener datos que se procesaron para poder comprobar las hipótesis planteadas.

4.2.- Tipo de la Investigación

Será aplicada por cuanto Tam, Vera, y Oliveros (2008) plantean que sirve para crear nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos, de esto se realizó un constructo por medio de las teorías e investigaciones dadas por otros autores para ver la relación que existe entre las habilidades directivas el compromiso organización en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo.

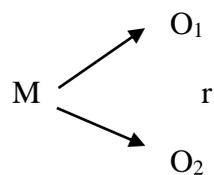
4.3.- Nivel de Investigación

Será de nivel correlacional donde Hernández et al. (2010) lo conceptualiza como el que “Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (p. 81),

gracias a ello podremos medir la “relación que existe entre habilidades directivas y compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad provincial de satipo 2019”.

4.4.- Diseño de la Investigación

Será no experimental debido en no se hizo la manipulación de ninguna variable observándose los hechos tal cual suceden que permita luego ser analizados, agregando que es transversal debido en que se recolectaron los datos en solo periodo, terminando en ser descriptivo correlacional que permitió establecer la relación de las dos variables de estudio (Hernández et al. 2010)



Donde:

O₁: Variable uno

M: Muestra

O₂: Variable dos

r: correlación que existe entre variables

4.5.-Población y Muestra

4.5.1.- Población

Hernández y Mendoza (2018, p. 199) lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, gracias a ello podemos mencionar que nuestra población son todos los administrativos de la unidad de análisis que tienen al 2019 nombrado y contratado llegando a un total de 350.

4.5.2.- Muestra

Bernal (2010) lo define como “parte de la población que se selección, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161), agregando que se utilizó el muestreo aleatorio simple donde el mismo autor menciona que se utiliza “en el conjunto de una población cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición” (p. 164), logrando obtener un total de 183 trabajadores administrativos.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Tabla 1

Datos para obtener la muestra

n	Muestra inicial	¿?
N	Población	350
Z	Nivel de confianza	1.96
P	Probabilidad de éxito	0.5
Q	Probabilidad de fracaso	0.5
E	Margen de error	0.05

Nota. Elaboración Propia

$$n = \frac{(350 \cdot (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}{((0.05^2) \cdot (350 - 1)) + ((1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{336.14}{1.84} = 183$$

Tabla 2*Población y muestra*

Total de Trabajadores	350
Resultado para aplicar	183

Nota. Elaboración Propia

4.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**4.6.1.-Técnicas de Recolección de datos**

El análisis documental definido por Niño (2011) es la fuente donde le permite al lector consultarlas para la recolección de información, teniéndolo como un documento escrito y físico de algún hecho que haya sucedido.

La encuesta según Niño (2011) es la “La recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios” (p. 64)

4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos

Dado sus características fue el cuestionario que antes de ser aplicada, fue debidamente validada por jueces y expertos, para demostrar su validez y confiabilidad

Niño (2011) nos explica que “son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral” (p. 89)

Para ello este instrumento paso por dos etapas descritas a continuación:

1. Como primera etapa se validó siendo el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández et al. 2010, p.201), entendiéndolo se utilizó un instrumento que mostro las conclusiones como sigue:

- Mg. Lic. Adm. Carrasco Castro Julio con DNI Nro. 20659866 en fecha 20 de octubre del 2020 ocupando el cargo de jefe de la oficina de red de salud Satipo pudo validar el

instrumento obteniendo un resultado del 88% interpretando cualitativamente como excelente colocando que procede su aplicación.

- Mg. Lic. Adm. Medina Ore Jesús Hugo con DNI Nro. 19804557 en fecha 20 de octubre del 2020 se pudo validar dando como resultado un 82% que para efectos cualitativos procede como excelente agregando que el instrumento se ajusta al diseño de la encuesta por lo que cumple con los requisitos y puede ser aplicado.
 - Mg. Lic. Adm. Ventura Hurtado Tolomeo con DNI Nro 21010311 siendo docente en Universidad Peruana los Andes procedió a su validación obteniendo un 82.78% como resultado interpretado cualitativamente como excelente agregando que el instrumento se ajusta a la realidad por lo que puede ser aplicado.
2. Como segunda etapa se midió su confiabilidad que según Hernández et al. (2010) es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200), por lo que mediante una prueba piloto se obtendrá unos datos que pasaran a ser evaluados a través del estadístico del coeficiente alfa de cronbach.

Tabla 3

Intervalos del alfa de Cronbach

Intervalos	Niveles
[0.8 a 1.0]	Alta
[0.6 a 0.8]	Buena
[0.4 a 0.6]	Moderada
[0.2 a 0.4]	Baja
[0.0 a 0.2[]]	Muy baja

Nota. Tabla estandarizada de investigación Ruiz Bolivar, C. (2002)

a. Resultados de prueba piloto sobre Habilidades Directivas

Tabla 4*Resumen de procesamiento de casos variable habilidades directivas*

		N	Porcentaje
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0.00
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

 Nota. Resultados obtenidos de los datos de la prueba piloto

En apoyo al programa Spss25 nos muestra que su recuento de todos sus datos se lograron validar para el cálculo de la confiabilidad.

Tabla 5*Estadística de confiabilidad de la variable Habilidades Directivas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,679	18

 Nota. Resultados obtenidos del procesamiento de los datos en Spss25

De lo encontrado en las tablas 5 y 3 se la primera variable se obtuvo como resultado 0.679 estando dentro del rango [0.6 a 0.8] estando en un nivel bueno por lo que se aplica el instrumento.

b. Resultados de la prueba piloto Compromiso Organizacional

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos variable compromiso organizacional*

		N	Porcentaje
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0.00
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

 Nota. Resultados obtenidos del procesamiento con el Spss25

Los resultados dados con el apoyo del programa Spss25 donde se muestra de la siguiente forma.

Tabla 7

Estadística de confiabilidad de la variable Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

Nota: elaboración propia

De lo descrito en las tablas 7 y 3 se obtuvo como resultado de 0.804 estando en un rango de [0.8 a 1.0] lo que significa que está en un nivel alto por lo que se aplica el instrumento.

Concluyendo que para nuestro instrumento de investigación es válido lo que es corroborado por la evaluación dada por los tres especialistas y es confiable de la aplicación de la prueba piloto mostro un de bueno a alto por lo que se procede a su aplicación.

4.7.-Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Niño (2011) nos menciona que es un procedimiento que permite buscar y agrupar datos e información de un proyecto, permitiendo la obtención de datos primarios y secundarios de un entorno (población).

- Por la “Revisión y análisis documental” se buscó y analizo fuentes relacionadas a nuestras variables de estudio.
- Mediante el cuestionario permitió obtener la data para su análisis e interpretación, previo a ello paso por dos etapas el de validar y medir su consistencia.
- Por la “estadística descriptiva e inferencial” se pudo construir las tablas y figuras que las variables y dimensiones del trabajo, además se hizo la contrastación de las hipótesis, esto gracias a los programas Excel y Spss25 que permitió sintetizar en nuestras conclusiones y recomendaciones.

- Para su construcción se realizó de la siguiente manera.

1. Se construyó una sábana de datos en Excel a partir de la información dada de la encuesta.

Figura 4

Sabana de datos de la variable Habilidades Directivas

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	.	17	18
1	3	5	2	5	3	5	4	3	5	3	45	.	5	4
2	4	2	5	3	5	4	3	1	5	3	5	.	3	5
3	2	5	3	5	2	5	3	2	5	3	5	.	3	3
4	3	5	2	5	3	5	3	5	3	5	3	.	4	3
5	3	5	2	5	2	5	3	1	5	3	5	.	4	5
6	3	5	2	5	3	5	3	5	3	5	2	.	3	5
7	3	1	5	3	5	4	4	2	5	3	5	.	5	4
.
.
182	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	.	4	4
183	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	.	3	3

Nota. Se realizó a partir de la data dada de la aplicación del instrumento

Figura 5

Sabana de datos variable compromiso organizacional

N°	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	.	37	38
1	4	2	5	4	2	5	5	3	5	4	3	.	5	3
2	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	3	.	5	3
3	4	2	5	3	5	4	2	5	4	5	4	.	5	2
4	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	.	3	5
5	5	3	5	4	1	5	2	5	3	5	3	.	5	3
6	3	5	3	5	3	5	4	2	5	2	3	.	2	5
7	4	5	43	5	4	2	5	3	5	3	3	.	4	3
.
.
182	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	.	3	2
183	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	.	3	3

Nota. Se realizó a partir de la data dada de la aplicación del instrumento

2. Estos datos se agruparon a partir de la sumatoria para formar baremos de la siguiente manera.

Baremos

Cada baremo es el resultado de la suma de los valores y estos a través del uso de frecuencias se lograron los resultados siguientes.

- Baremo de la variable habilidades directivas

Tabla 8

Baremo de la variable habilidades directivas

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en Desacuerdo	[43 a 48[Puntos
En Desacuerdo	[49 a 54[Puntos
Ni en Desacuerdo Ni de Acuerdo	[55 a 60[Puntos
De acuerdo	[61 a 66[Puntos
Totalmente Deacuerdo	[67 a 74[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

- Baremos pertenecientes a la primera variable

Tabla 9

Baremos de la dimensión Habilidades técnicas

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[14 a 15[Puntos
En desacuerdo	[16 a 17[Puntos
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	[18 a 19[Puntos
De Acuerdo	[20 a 21[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[22 a 26[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

Tabla 10*Baremos de la dimensión Habilidades humanas*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[14 a 16[Puntos
En desacuerdo	[17 a 19[Puntos
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	[20 a 22[Puntos
De Acuerdo	[23 a 25[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[25 a 28[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

Tabla 11*Baremos de la dimensión habilidades conceptuales*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[12 a 14[Puntos
En desacuerdo	[15 a 17[Puntos
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	[18 a 20[Puntos
De Acuerdo	[21 a 23[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[24 a 26[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

- Baremos pertenecientes a la segunda variable

Tabla 12

Baremos de la dimensión Factores Inhibidores

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[29 a 31[Puntos
En desacuerdo	[32 a 34[Puntos
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	[35 a 37[Puntos
De Acuerdo	[38 a 40[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[41 a 40[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

Tabla 13

Baremos de la dimensión Factores estimulantes

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[24 a 27[Puntos
En desacuerdo	[28 a 31[Puntos
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	[32 a 35[Puntos
De Acuerdo	[36 a 39[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[40 a 42[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

- Baremo de la variable Compromiso Organizacional

Tabla 14

Baremos de la variable Compromiso Organizacional.

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en Desacuerdo	[57 a 62[Puntos
En Desacuerdo	[63 a 68[Puntos
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	[69 a 74[Puntos
De Acuerdo	[75 a 80[Puntos
Totalmente De Acuerdo	[81 a 85[Puntos

Nota. Intervalos obtenidos de la data proporcionada de la aplicación del instrumento

4.8.- Aspectos Éticos de la Investigación

Debido a su importancia y relevancia del estudio mi persona está respetando el reglamento general de investigación dado por la institución acogiéndome a que toda la información que se presenta en la tesis está respetando la autoría de terceros, además de mencionar que los datos presentados son verídicos por lo que me someto a toda revisión y paso por el sistema que maneja la universidad que evite cualquier forma de plagio o autoplagio declarando bajo juramento lo mencionado, por lo que mi persona está respetando los aspectos éticos del investigador dados por la institución superior del cual soy egresado.

CAPÍTULO V

Resultados de la Investigación

5.1.-Descripción de Resultados

5.1.1.-Resultados

En las siguientes líneas se mostrara los principales resultados obtenidos de la parte descriptiva de la investigación.

Tabla 15

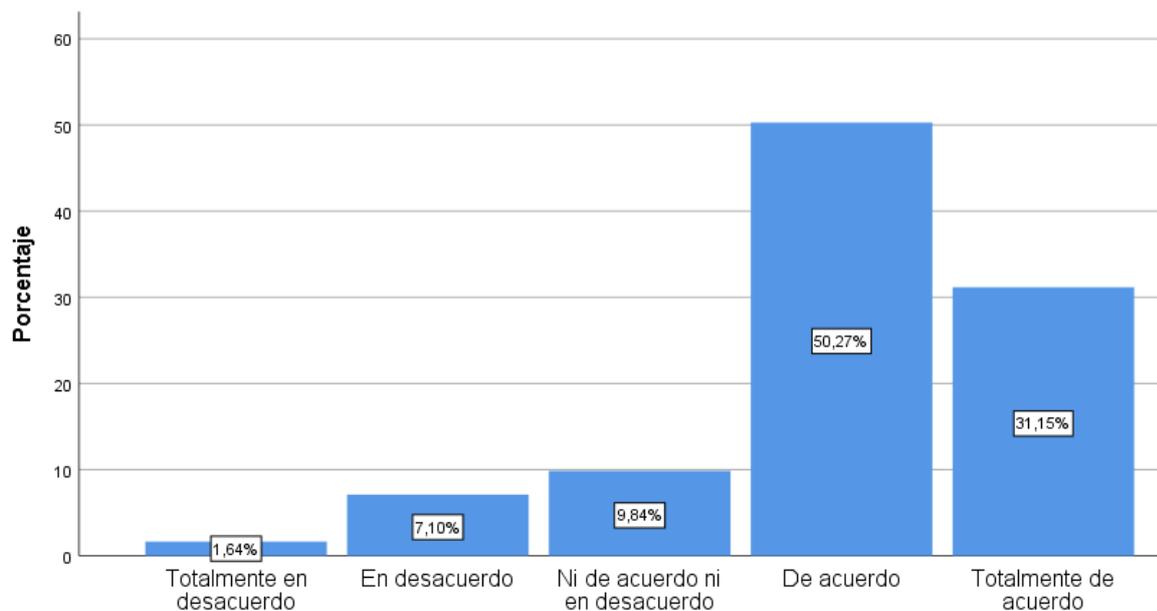
Resultado porcentuales de la variable habilidades directivas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	3	1,6%
En Desacuerdo	13	7,1%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	18	9,8%
De Acuerdo	92	50,3%
Totalmente De acuerdo	57	31,1%
Total	183	100%

Nota. Resultados obtenidos a partir del procesamiento de los baremos

Figura 6

Resultados porcentuales de la variable Habilidades Directivas del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 15

Interpretación.

Según tabla 15 y Figura 06 nos da como resultado de la variable Habilidades Directivas que un 50,27% y 31,15% están con una opinión De acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal sostiene que los directivos deben contar con habilidades técnicas, humanas y conceptuales para un buen desempeño dentro de la organización, cabe precisar que hay un porcentaje menor pero no menos importante de un 9,84% que tiene una posición neutral, un 7,10% y 1,64% que están en desacuerdo y totalmente desacuerdo en que esas características sean importantes para que sus superiores muestren un desempeño óptimo en la municipalidad.

Tabla 16

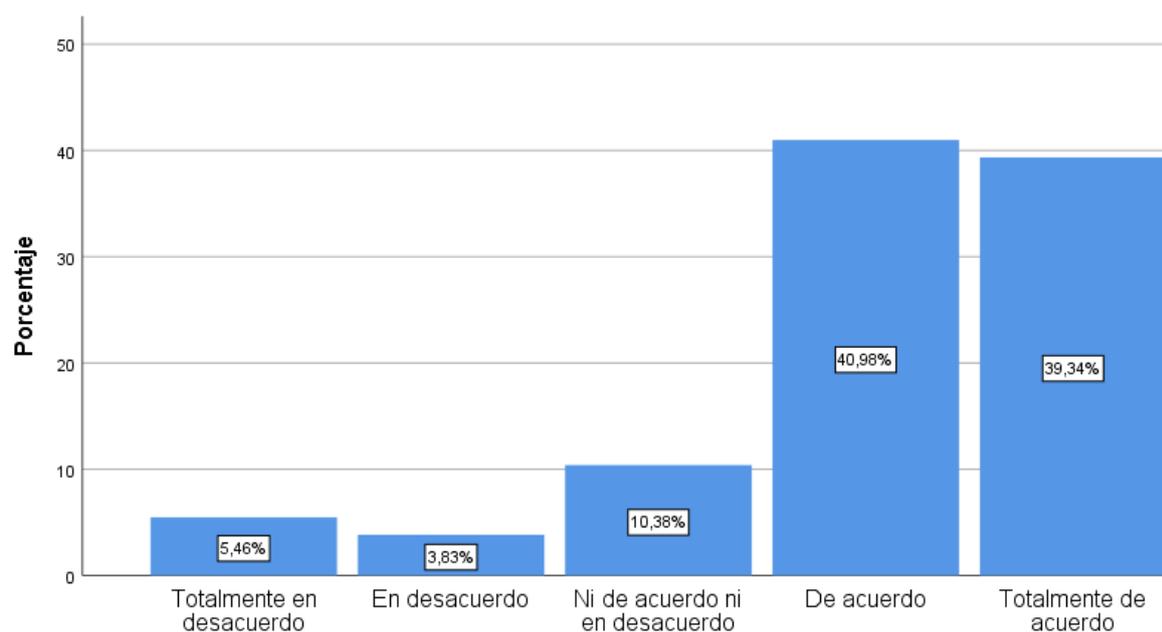
Resultados porcentuales de la dimensión habilidades técnicas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	10	5,5%
En Desacuerdo	07	3,8%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	19	10,4%
De Acuerdo	75	41,0%
Totalmente de Acuerdo	72	39,3%
Total	183	100%

Nota. Resultado que se obtuvieron a partir del análisis de los Baremos

Figura 7

Resultados porcentuales de la dimensión habilidades técnicas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 16.

Interpretación:

Según tabla 16 y Figura 07 se observa que la dimensión habilidades técnicas tiene un resultado de 40.98 % y 39,34 % los administrativos muestran una opinión de acuerdo y totalmente de acuerdo que los directivos deban poseer dominio técnico e imparcial en la

forma en delegar funciones, como también en la conformación de los equipos de trabajo, además de poseer los conocimientos que ayude a mejorar la imagen de la institución con la población, se debe precisar que existe un porcentaje menor pero no menos importante del 10,38% que tiene un posición neutral, un 3,83% y 5,46% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que estas son las características que sus superiores deban mostrar que ayude a mejorar el rendimiento en la organización.

Tabla 17

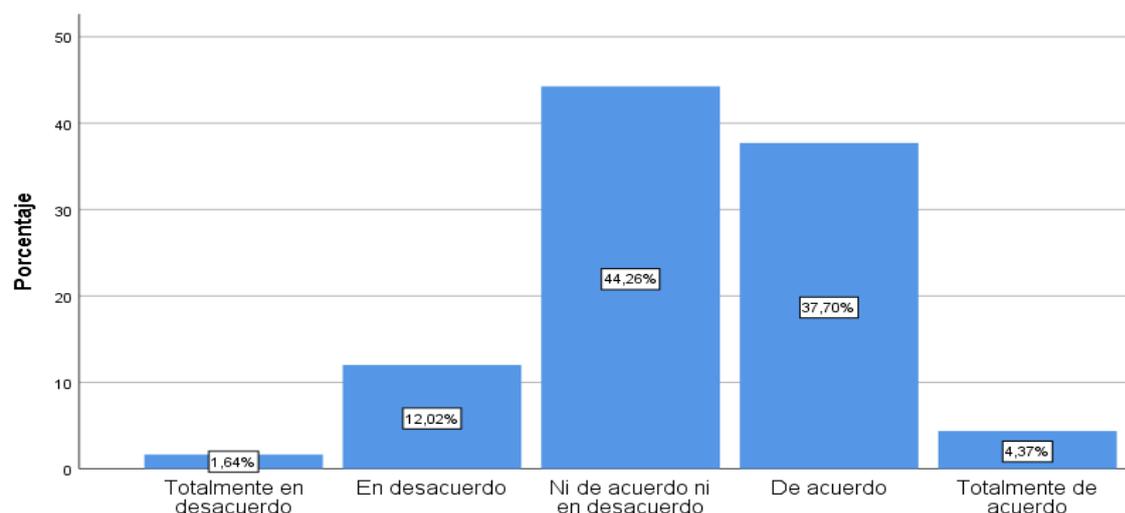
Resultados porcentuales de la dimensión habilidades humanas del Personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	3	1,6%
En Desacuerdo	22	12,0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	81	44,3%
De Acuerdo	69	37,7%
Totalmente de Acuerdo	8	4,4%
Total	183	100%

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los baremos

Figura 8

Resultados porcentuales de la dimensión habilidades humanas del Personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019



Nota. Figura elaborada a partir de la información de la tabla 17

Interpretación:

Según “tabla 17 y Figura 8 referente a la dimensión Habilidades Humanas” se observa que un 44,06% con una posición de estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los directivos deban poseer las características de expresarse correctamente con un lenguaje claro, que genere confianza, empatía y así poder influir en sus colaboradores, es decir no ven ese beneficio y no se sienten afectados, por el contrario existe un 37,70% y 4,37% con una opinión de acuerdo y totalmente de acuerdo en que esas características deben primar para una buena relación con la población y sus trabajadores, agregando que existen un porcentaje menor pero no menos importante del 12,02% y 1,64% estando desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente que estas deban ser las características que posean los directivos para el crecimiento de la organización.

Tabla 18

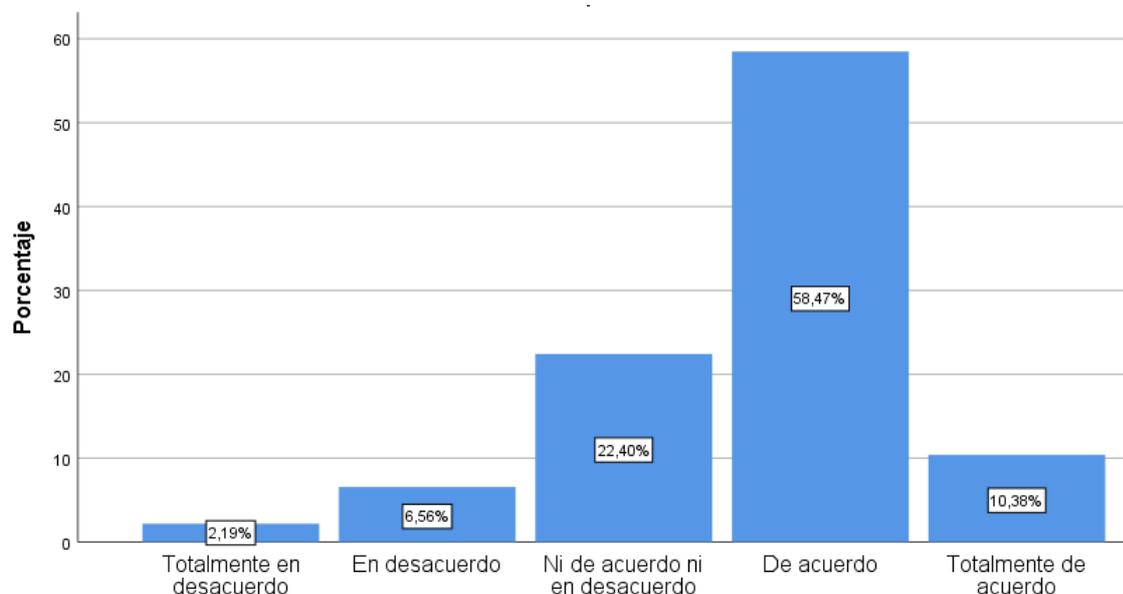
Resultados porcentuales de la dimensión habilidades conceptuales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	4	2,2%
En Desacuerdo	12	6,6%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	22,4%
De Acuerdo	107	58,5%
Totalmente de Acuerdo	19	10,4%
Total	183	100%

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los baremos

Figura 9

Resultados porcentuales de la dimensión habilidades conceptuales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo 2019



Nota. Figura elaborada a partir de la información de la tabla 18

Comentario:

Dado la “tabla 18 y figura 9 referente a la dimensión Habilidades” conceptuales se observa que existió un 58,47% y 10,38% del personal administrativo que están De acuerdo y Totalmente de acuerdo en que los directivos deban poseer autocontrol ante eventualidades negativas, como una personalidad amable que fomente el crecimiento de sus trabajadores, además de tener capacidad de análisis ante cualquier problema y la forma objetiva en que deben ser resueltos, por otro lado existe un 22,40% en que tienen una posición neutral a ello, y también existe un porcentaje menor pero no menos importante del 6,56% y 2,19% estando desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente en que esas no deben ser las características que deban poseer sus superiores para el crecimiento de la organización.

Tabla 19

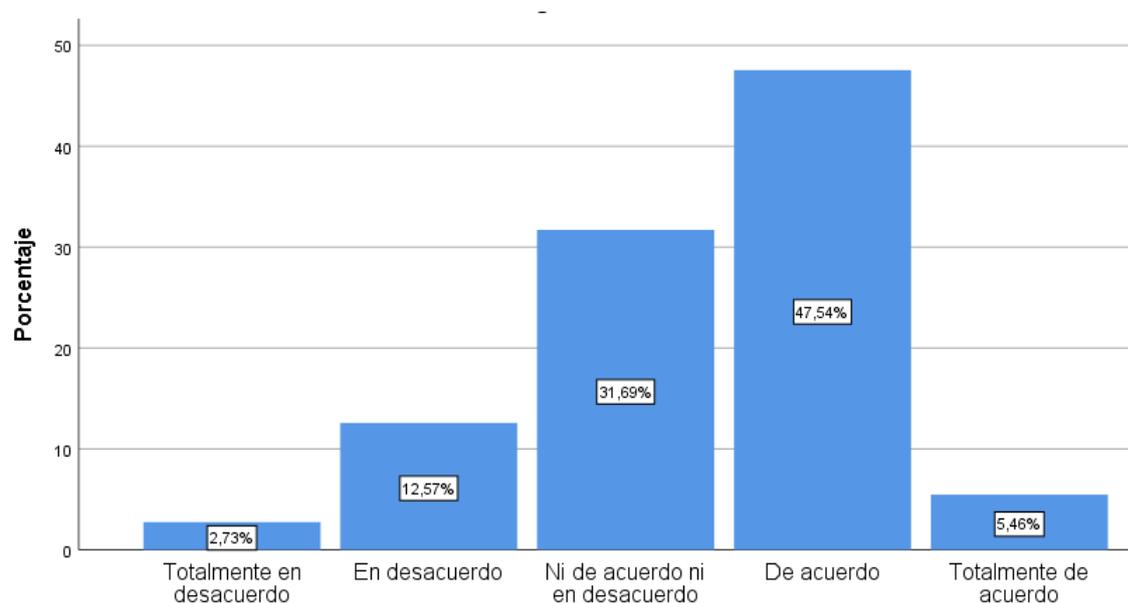
Resultados porcentuales de la variable Compromiso Organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	5	2,7%
En Desacuerdo	23	12,6%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	58	31,7%
De acuerdo	87	47,5%
Totalmente De acuerdo	10	5,5%
Total	183	100%

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los baremos

Figura 10

Resultados porcentuales de la variable Compromiso Organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Figura elaborada a partir de la información de la tabla 19

Interpretación:

Según tabla 19 y Figura 10 con respecto a la variable Compromiso Organizacional se observa que existió un 47,54% y 5,46% donde el personal administrativo muestra una posición de De acuerdo y Totalmente De acuerdo concerniente en que los directivos deban

poseer factores inhibidores y factores estimulantes con sus trabajadores para incrementar el compromiso en la institución, ahora existe un 31,69% en que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello, además de un porcentaje menor pero no menos importante de un 12,57% y 2,73% estando desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente en que esas no deben ser las características que deban poseer sus superiores para mejorar el compromiso dentro de la organización.

Tabla 20

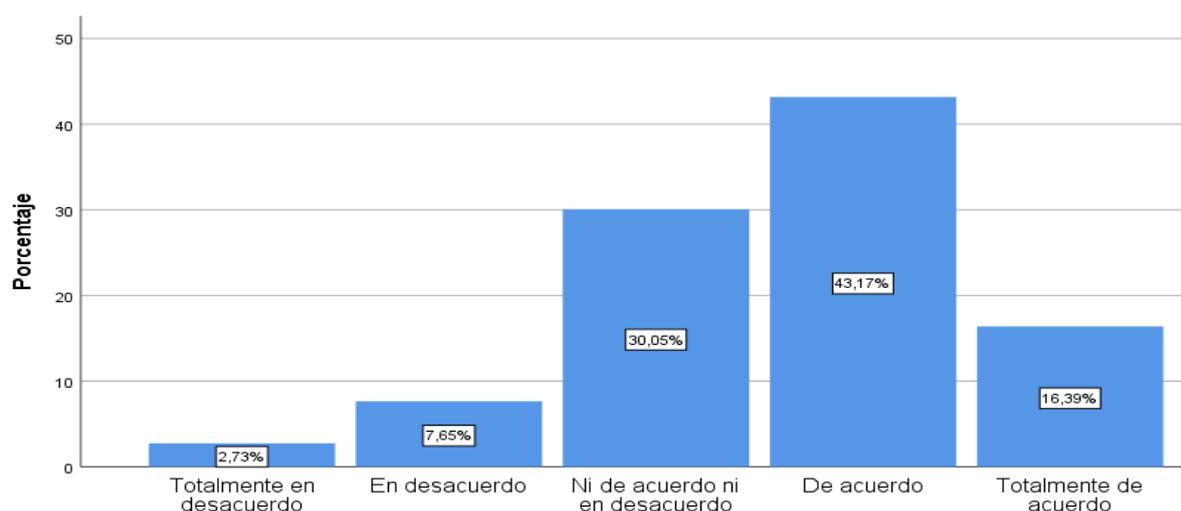
Resultados porcentuales de la dimensión factores inhibidores del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	5	2,7%
En Desacuerdo	14	7,7%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	55	30,1%
De Acuerdo	79	43,2%
Totalmente de Acuerdo	30	16,4%
Total	183	100%

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los baremos

Figura 11

Resultados porcentuales de la dimensión factores inhibidores del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019



Nota. Figura elaborada a partir de la información proporcionada de la tabla 20

Comentario:

Dado la “tabla 20 y figura 11 respecto a la dimensión factores inhibidores” se observó que existió un 43,17% y 16,39% en que el personal está De acuerdo y Totalmente de acuerdo en que los directivos deban manejar la conducta de algunos trabajadores con algún ego que muestran al desarrollar su trabajo, además de hacer seguimiento a sus administrados, puesto que observan que no tienen gratitud hacia el municipio, además de observar incongruencias en la toma decisiones como también recriminaciones excesivas por parte de sus superiores, también se puede mencionar que existe un 30,05% en que el personal muestra una posición neutral a ello, y porcentaje menor pero no menos importante del 7,65% y 2,73% estando desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente que los jefes deban manejar esas características para incrementar el compromiso dentro de la organización.

Tabla 21

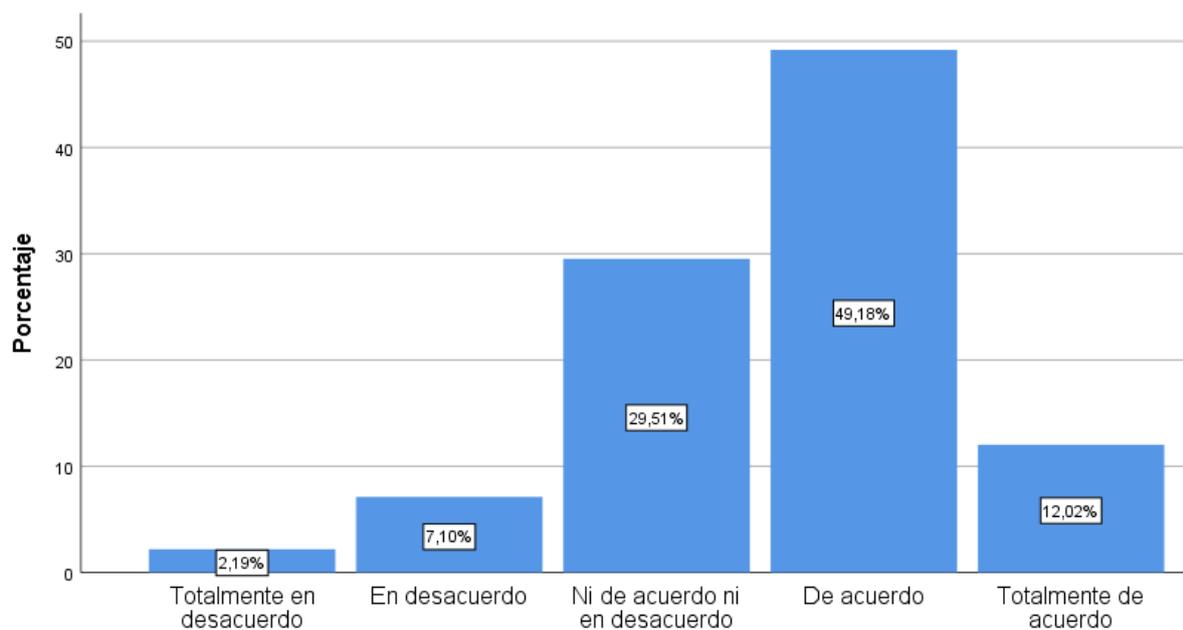
Resultados porcentuales de la dimensión factores estimulantes del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	4	2,2%
En Desacuerdo	13	7,1%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	54	29,5%
De Acuerdo	90	49,2%
Totalmente de Acuerdo	22	12,0%
Total	183	100%

Nota. Tabla elaborada según el análisis de los baremos

Figura 12

Resultados porcentuales de la dimensión factores estimulantes del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019



Comentario:

Dado la “tabla 21 y figura 12 concerniente a la dimensión factores estimulantes” se observa que existe un 49,18% y 12,02% en que el personal administrativo están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los directivos deban delegar la autonomía y participación en la realización de las actividades, con reglas y políticas claras que permitan ser valorados, respetados como reconocidos sus esfuerzos por mejorar en la institución, además en que debe haber inversión en capacitaciones que mejore su aspecto profesional, se debe precisar que existe un 29,51% en que tienen una posición en estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con lo mencionado, además de un porcentaje menor pero no menos importante de un 7,10% y 2,19% en que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que esas deban ser las premisas que deben enfocarse los directivos para generar compromiso en la organización.

5.2.-Contrastación de Hipótesis

5.2.1.-Contrastación de la Hipótesis General

“Existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

“H₀: No existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019”.

“H₁: Existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 02. Establecer nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

Al encontrarse que ambas variables son cualitativas utilizaremos el coeficiente de correlación por rangos de Kendall donde Valderrama (2015) nos menciona que “se usa para medir el grado de correlación entre dos variables cualitativas. Por lo menos una de ellas debe ser ordinal” (p. 231).

Tabla 22*Tabla de rango y su relación de Kendal*

Rangos	Relación
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.11 a 0.50	Correlación media
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación

Nota: Fuente obtenida de Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu y Cánovas (2009, p.6).

Paso 04. Cálculos

Utilizaremos el Spss25 que permita realizar el cálculo respectivo.

Tabla 23*Tau – b de Kendall de la hipótesis general*

		Habilidades Directivas	Compromiso Organizacional
Tau_b de Kendall	Habilidades Directivas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,324**
		N	.000
Compromiso Organizacional	Habilidades Directivas	Coefficiente de correlación	183
		Sig. (bilateral)	,324**
		N	,000
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	183
		Sig. (bilateral)	,000
		N	.000

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

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los datos de los baremos

“Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales”

Tabla 24

Tau_b de Kendall para muestras relacionales

“Tau_b de Kendall ”		
P-Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$
<p>Concluye que existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de satipo 2019</p>		

Nota: Elaboración Propia

El razonamiento para la decisión es:

- “Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza Ho (Se acepta H₁)”
- “Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza Ho, (Se acepta H₀)”

Según el resultado de correlación observamos, en las Tablas 24 y 23 el p-valor es 0.00 siendo menor que 0.05 siendo ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna concluyendo. “Existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019”. “El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.324 el cual según la tabla 22 se encuentra en el intervalo [0.11 a 0.50] correspondiendo una correlación media observando además que el ajuste es significativo”.

Paso 05. Decisión

Se determinó que existe una relación con correlación media $\tau = 0.324$ y significativa al 0.01 entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019 con p-valor = 0.00 y $\alpha = 0.05$.

5.2.2.-Contrastación de la Hipótesis Específica 01

“Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 01. Plantear la hipótesis estadística

“H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

“H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 02. Establecer nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

Utilizaremos el estadístico de correlación de tau-b de Kendall.

Paso 04. Calcular

Utilizaremos el Spss25 para que realice el cálculo correspondiente.

Tabla 25*Tau – b de Kendall de la primera hipótesis*

		Habilidades técnicas	Compromiso Organizacional
Tau_b de Kendall	Habilidades técnicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	183 183
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,324** ,000
		N	183 183

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

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los baremos

“Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales”.

Tabla 26*Tau_b de Kendall para muestras relacionales*

“Tau_b de Kendall ”	
P-Valor = 0.00	< $\alpha = 0.05$

Se concluye que existe una relación significativa entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019

Nota. Se elaboró a partir de la información de la tabla 25

El razonamiento para concluir es:

- “Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)”
- “Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)”

Se observa según las Tablas 26 y 25 se encontró un p - valor de 0. 00 siendo este menor que 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna concluyendo “existe una relación significativa entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de

Satipo 2019”. “El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.324 el cual según la tabla 22 se encuentra en el intervalo [0.11 a 0.50] que corresponde una correlación media. Observando además que el ajuste es significativo”.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.324$ y significativa al 0.01 entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de satipo 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$.

5.2.3.-Contrastación de la Hipótesis Específica 02

“Existe una relación significativa entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

“ H_0 : No existe una relación significativa entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

“ H_1 : Existe una relación significativa entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 02. Establecer nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico a utilizar

Se utilizara la prueba estadística de correlación tau - b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Utilizaremos el Spss25 que permita realizar el cálculo respectivo.

Tabla 27*Tau – b de Kendall de la segunda hipótesis*

			Habilidades Humanas	Compromiso Organizacional
Tau_b de Kendall	Habilidades Humanas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,209** ,000
		N	183	183
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,209** ,000	1,000 .
		N	183	183

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

Nota. La tabla se elaboró a partir del análisis de los baremos

“Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales”.

Tabla 28*Tau_b de Kendall para muestras relacionales*

“Tau_b de Kendall ”		
P - Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$
Se puede concluir que: “Existe una relación significativa entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”		

Nota. Se elaboró a partir de la información de la tabla 27

El criterio para decidir es:

- “Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)”
- “Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)”

Se observa que las Tablas 28 y 27 el p - valor es 0.00 siendo menor a 0.05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna concluyendo “Existe una relación significativa entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

“El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.209 el cual según la tabla 22 se

encuentra en el intervalo [0.11 a 0.50] que corresponde una correlación media. Observando además que el ajuste es significativo”.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.209$ y significativa al 0.01 entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$.

5.2.4.-Contratación de la Hipótesis Específica 03

“Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 01. Plantear la hipótesis estadística

“H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

“H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

Paso 02. Establecer nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico a utilizar

Utilizaremos el estadístico de correlación de tau-b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Utilizaremos el Spss25 para el cálculo respectivo.

Tabla 29*Tau – b de Kendall de la tercera hipótesis*

			Habilidades conceptuales	Compromiso organizacional
Tau_b de Kendall	Habilidades conceptuales	Coefficiente de correlación	1,000	,281**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,281**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

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

Nota. Tabla elaborada a partir del análisis de los baremos

“Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales”.

Tabla 30*Tau_b de Kendall para muestras relacionales*

“Tau_b de Kendall ”		
P-Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$
Se concluye que existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019		

Nota. Se elaboró en función a la información de la tabla 29

El criterio para decidir es:

- “Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)”
- “Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)”

Se observa que en las Tablas 30 y 29 el p-valor es 0.00 siendo menor que 0.05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna concluyendo “existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019”.

“El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.281 el cual según la tabla 22 se

encuentra en el intervalo [0.11 a 0.50] que corresponde una correlación media. Observando además que el ajuste es significativo”.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.281$ y significativa al 0.01 entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. De los resultados obtenidos en el trabajo se concuerda con Lopez (2018) donde plantea si se desarrolla habilidades gerenciales estos pueden ser positivos o negativos en el compromiso que a la larga se notaría en la calidad de servicio brindada al cliente, esto reforzado por Ponce (2018) quien manifiesta que si el jefe muestra carencias en sus habilidades para resolver conflictos en forma analítica y creativa esto afectaría en el compromiso de sus trabajadores, Reyes (2016) también refiere que los administradores que se desempeñan en cada institución deban utilizar sus conocimientos, experiencias y capacidades para dirigir al personal en busca de conseguir sus metas, de lo mencionado de acuerdo al trabajo realizado se puede mencionar que en el municipio de satipo el 50,27% de los encuestados responden a estar de acuerdo que las habilidades directivas que muestran los directivos son esenciales para el crecimiento de la organización en especial las técnicas, humanas y conceptuales, en relación a ello el 47,54% del personal responde también a estar de acuerdo en que se deban dar una mejor aplicación a los factores inhibidores y estimulantes que permita un mayor compromiso laboral dentro de la organización.
2. De los resultados obtenidos sobre habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional, de lo encontrado en la presente investigación denotamos que el personal del municipio de satipo un 40,98% manifiesta estar de acuerdo en que los directivos deban poseer dominio técnico e imparcial en la forma de delegar funciones, como también en la conformación de los equipos de trabajo, además de poseer los conocimientos que ayude a mejorar la imagen de la institución con la población, se puede mencionar lo dicho por Mendieta (2005, como se cita en Arroyo, 2016) en el extremo donde identifica este tipo de habilidades para que conlleve al éxito gerencial del sector público, a su vez Arroyo (2016) da un aporte donde recomienda que se considere todas estas habilidades adquiridas en el

tiempo que no solo va en dar y recibir órdenes sino en enfatizar desde el menor hasta el de mayor grado de importancia y si no se da esto sería a falta de un liderazgo, esto es reforzado por lo dicho por Reyes (2016) y se concuerda en el extremo que estas habilidades permite enfrentar toda clase de dificultad agrupándolas en la capacidad que tiene el gerente en su liderazgo, organización y comunicación.

3. De los resultados obtenidos sobre habilidades humanas y compromiso organizacional se observa que el 37,70% están de acuerdo con que los directivos deban poseer las características de expresarse correctamente con un lenguaje claro, que genere confianza, empatía y así poder influir en sus colaboradores, esto lo agrupa Mendieta (2005, como se cita en Arroyo, 2016) como habilidades humanas que conllevan al éxito gerencial del sector público, reforzando que se genera una ventaja competitiva importante para la organización, al obtener esta característica rescatamos lo dicho por Whetten y Cameron (2011) donde localiza una característica de las habilidades directivas el de estar interrelacionadas enfocándose en la forma donde el directivo desarrolla esos comportamientos a través de variables que están enlazadas permitiendo alcanzar los objetivos de la organización, precisamente el 47,54% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo que de entre las factores más resaltantes para mejorar el compromiso de sus trabajadores son los inhibidores y estimulantes en la organización.
4. De los resultados obtenidos sobre habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional se observa que el 58,47% del personal administrativo que están De acuerdo en que los directivos deban poseer autocontrol ante eventualidades negativas, como una personalidad amable que fomente el crecimiento de sus trabajadores, además de tener capacidad de análisis ante cualquier problema y la forma objetiva en que deben ser resueltos, estas características lo agrupa Mendieta (2005, como se cita en arroyo, 2016) como habilidades conceptuales que conlleva al éxito gerencial en el sector público,

agregando lo dicho por Alcon (2014) donde concluye que este tipo de habilidades deben realizarse con mucha responsabilidad al ocupar algún cargo, enfatizando la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones gerenciales, donde rescato una característica propuesta por Whetten y Cameron (2011) para su cumplimiento en que las habilidades deben ser desarrollados puesto que estos pueden ser mejorados a través de la práctica, ningún directivo debe practicar las decisiones solo de escritorio como se explica en el resultado deben poseer características enmarcadas a la capacidad de solucionar problemas de manera objetiva y con una capacidad de análisis.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa con correlación media $\tau = 0.324$ y significativa al 0.01 entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019 con p-valor = 0.00 y $\alpha = 0.05$. en la estadística descriptiva tenemos que un el 50,27% y 47,54% de los encuestados tienen una posición de acuerdo frente a las variables, concluyendo que se encuentra evidencia suficiente de relación de nuestras variables de estudio
2. Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau=0.324$ y significativa al 0.01 entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. en la estadística descriptiva se obtuvo que el 40,98% y 47,54% tienen una posición de acuerdo frente a las variables, concluyendo que existe evidencia suficiente de relación de nuestras variables de estudio.
3. Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau=0.209$ y significativa al 0.01 entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. es la estadística descriptiva se obtuvo que el 37,70% y 47,54% de los encuestados tienen una posición de acuerdo frente a las variables, concluyendo que existe suficiente evidencia de relación de nuestras variables de estudio.
4. Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau=0.281$ y significativa al 0.01 entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. en la estadística descriptiva se encontró que el 58,47% y 47,54% de los encuestados tienen una posición de acuerdo frente a las variables, concluyendo que hay suficiente evidencia de relación de nuestras variables de estudio.

RECOMENDACIONES

1. La municipalidad provincial de Satipo debe enfocar mayores esfuerzos en mantener y mejorar las habilidades técnicas, humanas y conceptuales de su personal directivo que les conlleve al éxito gerencial en el sector público puesto tiene un porcentaje importante de aceptación, además debe de socializar más los factores inhibidores y estimulantes que aplican hacia personal puesto que aún existe un porcentaje importante del 31,69% donde su actitud le es indiferente al ver la aplicación de esas estrategias en sus compañeros.
2. El municipio de Satipo debe sumar esfuerzos a través de la alcaldía para mejorar la socialización de las estrategias que emplean para que los colaboradores sientan que las habilidades técnicas que cuentan su personal directivo sean las más beneficiosas para una gestión de éxito, en las aristas como delegación de funciones, también en la conformación de los equipos de trabajo, manejo de imagen institucional con la población.
3. La municipalidad provincial de Satipo debe de dar mayor énfasis en la socialización de las siguientes aristas que muestran los directivos en relación a las habilidades humanas que aplican a su personal como el de poseer las características de expresarse correctamente con un lenguaje claro, que genere confianza, empatía y así poder influir en sus colaboradores, debido a que existe un 44,26% de su personal que le es indiferente, no siente que estas sean las cualidades que expresamente aplican el personal directivo hacia los trabajadores del municipio para generar mayor compromiso organizacional.
4. El municipio de Satipo para mantener y mejorar la percepción de sus trabajadores en cuanto a las habilidades conceptuales que tienen sus directivos, debe implementar cursos de acción sobre autocontrol ante eventualidades negativas, liderazgo, negociación y solución de conflictos para mejorar el compromiso organizacional en el municipio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

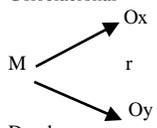
- Arroyo, B. (2016). *Habilidades Gerenciales Aplicadas en el sector público para la toma de decisiones caso venta ISAGEN* (tesis de Pre Grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Alcon, N. (2014). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo, estado Cojedes* (tesis de Maestría). Universidad de Carabobo, Valencia.
- Alvarado, K.; Parodi, G. & Ruiz, M. (2016). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de Engagement en técnicos de maquinaria pesada* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Colombia*, Pearson Educación
- Challapa, J. y Quispe, J. (2017). *Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Miraflores, Arequipa, 2016* (tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa, Perú.
- Chamorro, C. (2015). *Evaluación de habilidades directivas de los directores en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Tarma periodo 2014* (tesis de Pre Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú.
- Edel, R. y García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Edición electrónica gratuita. Recuperado de www.eumed.net/libros/2007c/340
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010), *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.

- López, K. (2018) *Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la empresa turismo Cajatambo E.I.R.L. cercado de Lima, 2018* (Tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991): A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Manegement Review*, Vol. 01, pp. 61-89.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Ponce, J. (2018). *Habilidades directivas y el compromiso laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2018* (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, Perú.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital Público* (tesis de Post Grado). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.
- Rafael, W. y Moreyra, J. (2018). *Las habilidades directivas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la universidad nacional de Huancavelica - año 2017* (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional (estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la asociación de hoteles de Quetzaltenango)*” (Tesis de Pre Grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005) *Administración* (8ª ed.). Recuperado de https://books.google.com/books?id=oVHIFmFi_ToC&printsec=frontcover.
- Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.

- Tam, J., Vera, V., y Oliveros, R. (2008), Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, (5), 145 – 154.
- Tafur, M. (2017). *Habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento – 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Valderrama, S. (2015), *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Estado Desarrollo de habilidades directivas*. Estado de México, México: Pearson Prentice Hall.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre las habilidades directivas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019</p>	<p>A NIVEL INTERNACIONAL: Reyes (2016) en su tesis titulada “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional”, cuyo objetivo general fue “Determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango” Arroyo (2016) en su tesis titulada “Habilidades gerenciales aplicadas en el sector público para la toma de decisiones caso venta Isagen”, cuyo objetivo general fue “analizar las habilidades gerenciales aplicadas en el sector público para la toma de decisiones, específicamente en el caso de ISAGEN” Alcon (2014) en su tesis titulada “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo, estado Cojedes”, cuyo objetivo general fue “Describir las habilidades del director y su importancia en la satisfacción laboral del personal docente de las escuelas básicas del Sector Caño Nuevo, Municipio Tinaquillo del Estado Cojedes” Pérez (2013) en su tesis titulada “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público”, cuyo objetivo general fue “Identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público”</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre las Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad provincial de Satipo 2019</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES DIRECTIVAS Dimensiones: • Habilidades técnicas • Habilidades Humanas • Habilidades de Conceptuales INDICADORES: • Fomenta la delegación en todo momento • Fomenta la formación de equipos en todo momento • Fomenta la dirección hacia el cambio en todo momento • Practica la comunicación en todo momento • Practica la asertividad en todo momento • Maneja el poder e influencia en todo momento • Practica el autoconocimiento emocional en todo momento • Fomenta la autorrealización en todo momento • Practica el análisis y solución de problemas en todo momento</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada NIVEL DE LA INVESTIGACION: Descriptivo Correlacional METODO DE LA INVESTIGACION: • Método científico • Método Deductivo – Inductivo • Método histórico comparativo y estadístico</p>	<p>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS: Encuesta INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS: Cuestionario ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS: SPSS Excel</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Establecer la relación que existe entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019</p>	<p>A NIVEL NACIONAL: López (2018) en su tesis titulada “Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la empresa turismo Cajatambo E.I.R.L. cercado de Lima, 2018”, cuyo objetivo general fue “Establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal de la Empresa Turismo Cajatambo E.I.R.L. en el Cercado de Lima, 2018” Ponce (2018) en su tesis titulada “Habilidades directivas y el compromiso laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2018”, cuyo objetivo general fue “Determinar de qué manera las habilidades directivas influyen en el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018” Tafur (2017) en su tesis titulada “Habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento – 2016”, cuyo objetivo general fue “Determinar la relación entre las habilidades directivas y el cambio organizacional según los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural del Ministerio de vivienda construcción y saneamiento – 2016” Challapa y Quispe (2017) en su tesis titulada “Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Miraflores, Arequipa, 2016”, cuyo objetivo general fue “Determinar la influencia de las Habilidades Directivas de los Gerentes en el Compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores” Chamorro (2015) en su tesis titulada “Evaluación de habilidades directivas de los directores en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Tarma período 2014”, cuyo objetivo general fue “Determinar el nivel de aplicación de las habilidades directivas por los directores en las Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Tarma, en el período 2014”</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Dimensiones: • Factores Inhibidores • Factores Estimulantes INDICADORES: • Identifica los egos inflados en todo momento • Identifica fallas en el seguimiento en todo momento • Identifica gratitud fingida en todo momento • Identifica inconsistencias en todo momento • Identifica recriminación excesiva en todo momento • Motiva la participación del empleado en todo momento • Fomenta claridad de las reglas en todo momento • Fomenta que los empleados se sientan valorados en todo momento • Fomenta la inversión en capacitación en todo momento • Fomenta el respeto y reconocimiento en todo momento</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No experimental - Transversal – Descriptivo Correlacional</p>  <p>Donde: Ox: Variable uno M: Muestra Oy: variable dos r: correlación que existe entre variables</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA: 350 trabajadores administrativos Muestra: 183 trabajadores administrativos</p>
<p>¿Qué relación existe entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019</p>		<p>Existe una relación significativa entre las habilidades humanas de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019</p>			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019</p>		<p>Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales de los directivos y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019</p>			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Habilidades Directivas	Katz (como se citó en Reyes, 2016) detalla las habilidades gerenciales identificando claramente tres, mencionando a las habilidades técnicas como los conocimientos que se tiene para realizar bien sus labores en su área, habilidades humanas como la capacidad de laborar correctamente con sus compañeros, habilidades conceptuales como las que se usan para deliberar y solucionar conflictos, viendo en su totalidad a la empresa	De esto podemos mencionar que dentro de las habilidades directivas se identifican tres dimensiones como son las Habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales.	Habilidades técnicas	• Fomenta la delegación en todo momento
				• Fomenta la formación de equipos en todo momento
				• Fomenta la dirección hacia el cambio en todo momento
			Habilidades humanas	• Practica la comunicación en todo momento
				• Practica la asertividad en todo momento
				• Maneja el poder e influencia en todo momento
			Habilidades conceptuales	• Practica el autoconocimiento emocional en todo momento
				• Fomenta la autorrealización en todo momento
				• Practica el análisis y solución de problemas en todo momento
Compromiso Organizacional	Newstrom (2007, como se cita en Ponce, 2018) nos menciona que “existen formas de incrementar y disminuir el compromiso de la organización hacia los empleados dividiendo en factores inhibidores y estimulantes”	De esta se desprende que dentro del Compromiso Organizacional se identifican dos dimensiones como son los factores inhibidores y estimulantes.	Factores Inhibidores	• Identifica los egos inflados en todo momento
				• Identifica fallas en el seguimiento en todo momento
				• Identifica gratitud fingida en todo momento
				• Identifica inconsistencias en todo momento
				• Identifica recriminación excesiva en todo momento
			Factores Estimulantes	• Motiva la participación del empleado en todo momento
				• Fomenta claridad de las reglas en todo momento
				• Fomenta que los empleados se sientan valorados en todo momento
				• Fomenta la inversión en capacitación en todo momento
				• Fomenta el respeto y reconocimiento en todo momento

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	Nivel de Medición		
Habilidades Directivas	Habilidades técnicas	• Fomenta la delegación en todo momento	1. Cree usted que los directivos dominan los aspectos técnicos del cargo para delegar funciones. 2. Considera que los directivos son imparciales al momento de delegar funciones a su personal según el área de trabajo.	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo		
		• Fomenta la formación de equipos en todo momento	3. Cree usted que los directivos dominan los aspectos formales para formar equipos de trabajo. 4. Considera que los directivos practican la imparcialidad al formar los equipos de trabajo de acuerdo al perfil del trabajador			
		• Fomenta la dirección hacia el cambio en todo momento	5. Considera que los directivos posean los conocimientos necesarios que ayuden a cambiar su imagen con la población. 6. Cree usted que los directivos posean las habilidades necesarias que ayuden a mejorar las áreas de trabajo donde se desempeñan.			
	Habilidades humanas	• Practica la comunicación en todo momento	7. Considera que los directivos se expresan correctamente con sus trabajadores y la población dentro y fuera de la municipalidad 8. Considera que los directivos muestran un lenguaje claro entendible al dar sus órdenes a sus colaboradores			
		• Practica la asertividad en todo momento	9. Considera que los directivos generan un ambiente de confianza con sus colaboradores permitiendo mejores formas de trabajo. 10. Considera que los directivos generan lazos de empatía con los colaboradores que permita tomar mejores decisiones.			
		• Maneja el poder e influencia en todo momento	11. Cree usted que los directivos cuentan con la capacidad de influir en los colaboradores ante cambios repentinos del trabajo 12. Cree usted que los directivos influyen en los colaboradores a que se fomente un ambiente de competición entre las áreas de trabajo			
	Habilidades conceptuales	• Practica el autoconocimiento emocional en todo momento	13. Cree usted que los directivos cuentan autocontrol emocional ante eventualidades negativas del trabajo 14. Cree usted que los directivos muestran una personalidad amable dejando de lado los problemas familiares			
		• Fomenta la autorrealización en todo momento	15. Considera usted que los directivos fomenten el crecimiento profesional de sus coladores 16. Cree usted que los directivos lo ayudan a mejorar como persona			
		• Practica el análisis y solución de problemas en todo momento	17. Cree usted que los directivos poseen capacidad de análisis al presentarse algún problema dentro de la institución 18. Considera que los problemas que se suscitan en el municipio son resueltos de manera objetiva e imparcial por parte de los directivos			
	Compromiso organizacional	Factores Inhibidores	• Identifica los egos inflados en todo momento		19. Cree usted que algunos de los trabajadores de la municipalidad tienen el “ego inflado” 20. Considera usted que algunos de sus compañeros de trabajo consideran saber más que otros colegas que lleven a un trato abusivo	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
			• Identifica fallas en el seguimiento en todo momento		21. Considera que la municipalidad hace seguimiento a sus trabajadores dentro del horario de trabajo para un mejor desempeño 22. Considera que la municipalidad hace seguimiento al trabajador fuera de su horario de trabajo para un mejor desempeño	
			• Identifica gratitud fingida en todo momento		23. Considera tener gratitud hacia la municipalidad que los contrato 24. Considera que algunos de sus compañeros tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad	
• Identifica inconsistencias en todo momento			25. Cree usted que existe dentro de la municipalidad inconsistencias en la forma hacer las cosas 26. Considera usted que existe dentro de la municipalidad incongruencias en la manera que toman las decisiones			
• Identifica recriminación excesiva en todo momento			27. Cree usted que existe una recriminación excesiva por parte de su jefe inmediato en el día a día de sus actividades 28. Considera usted que existe una recriminación excesiva por parte de directivos de otras áreas al realizar sus funciones			
Factores Estimulantes		• Motiva la participación del empleado en todo momento	29. Considera usted tener la autonomía suficiente al realizar sus actividades dentro de la municipalidad 30. Cree usted que le otorgue la suficiente participación en las distintas actividades que realiza la municipalidad			
		• Fomenta claridad de las reglas en todo momento	31. Considera usted estar informado claramente de las reglas de trabajo en la municipalidad 32. Considera usted estar informado claramente de las políticas que existen en la municipalidad			
		• Fomenta que los empleados se sientan valorados en todo momento	33. Cree usted que la municipalidad valora su esfuerzo y su trabajo 34. Considera usted que la municipalidad valora a su persona como profesional			
		• Fomenta la inversión en capacitación en todo momento	35. Cree usted que la municipalidad invierte en capacitaciones en beneficio de sus trabajadores 36. Considera usted que el presupuesto en capacitación es el ideal en la municipalidad			
		• Fomenta el respeto y reconocimiento en todo momento	37. Considera usted que es respetado dentro y fuera de la municipalidad por parte de los directivos 38. Cree usted que la municipalidad reconozca los buenos resultados que se obtienen con ayuda de los colaboradores			

Anexo 4.: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CUESTIONARIO

“Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la
Municipalidad provincial de Satipo 2019”

DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: _____ Sexo

Fecha de Encuesta: _____ Masculino

Edad: _____ Femenino

Instrucciones: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

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

PARTE I: HABILIDADES DIRECTIVAS

DIMENSION: HABILIDADES TECNICAS	1	2	3	4	5
1. Cree usted que los directivos dominan los aspectos técnicos del cargo para delegar funciones.					
2. Considera que los directivos son imparciales al momento de delegar funciones a su personal según el área de trabajo					
3. Cree usted que los directivos dominan los aspectos formales para formar equipos de trabajo					
4. Considera que los directivos practican la imparcialidad al formar los equipos de trabajo de acuerdo al perfil del trabajador					
5. Considera que los directivos posean los conocimientos necesarios que ayuden a cambiar su imagen con la población					
6. Cree usted que los directivos posean las habilidades necesarias que ayuden a mejorar las áreas de trabajo donde se desempeñan					

DIMENSION: HABILIDADES HUMANAS	1	2	3	4	5
7. Considera que los directivos se expresan correctamente con sus trabajadores y la población dentro y fuera de la municipalidad					
8. Considera que los directivos muestran un lenguaje claro entendible al dar sus órdenes a sus colaboradores					
9. Considera que los directivos generan un ambiente de confianza con sus colaboradores permitiendo mejores formas de trabajo.					
10. Considera que los directivos generan lazos de empatía con los colaboradores que permita tomar mejores decisiones.					
11. Cree usted que los directivos cuenten con la capacidad de influir en los colaboradores ante cambios repentinos del trabajo					
12. Cree usted que los directivos influyen en los colaboradores a que se fomente un ambiente de competición entre las áreas de trabajo					

DIMENSION: HABILIDADES CONCEPTUALES	1	2	3	4	5
13. Cree usted que los directivos cuenten autocontrol emocional ante eventualidades negativas del trabajo					
14. Cree usted que los directivos muestran una personalidad amable dejando de lado los problemas familiares					
15. Considera usted que los directivos fomenten el crecimiento profesional de sus coladores					
16. Cree usted que los directivos lo ayudan a mejorar como persona					
17. Cree usted que los directivos poseen capacidad de análisis al presentarse algún problema dentro de la institución					
18. Considera que los problemas que se suscitan en el municipio son resueltos de manera objetiva e imparcial por parte de los directivos					

PARTE II: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSION: FACTORES INHIBIDORES	1	2	3	4	5
19. Cree usted que algunos de los trabajadores de la municipalidad tienen el "ego inflado"					
20. Considera usted que algunos de sus compañeros de trabajo consideran saber más que otros colegas que lleven a un trato abusivo					
21. Considera que la municipalidad hace seguimiento a sus trabajadores dentro del horario de trabajo para un mejor desempeño					
22. Considera que la municipalidad hace seguimiento al trabajador fuera de su horario de trabajo para un mejor desempeño					
23. Considera tener gratitud hacia la municipalidad que los contrato					
24. Considera que algunos de sus compañeros tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad					
25. Cree usted que existe dentro de la municipalidad inconsistencias en la forma hacer las cosas					
26. Considera usted que existe dentro de la municipalidad incongruencias en la manera que toman las decisiones					
27. Cree usted que existe una recriminación excesiva por parte de su jefe inmediato en el día a día de sus actividades					
28. Considera usted que existe una recriminación excesiva por parte de directivos de otras áreas al realizar sus funciones					

DIMENSION: FACTORES ESTIMULANTES	1	2	3	4	5
29. Considera usted tener la autonomía suficiente al realizar sus actividades dentro de la municipalidad					
30. Cree usted que le otorguen la suficiente participación en las distintas actividades que realiza la municipalidad					
31. Considera usted estar informado claramente de las reglas de trabajo en la municipalidad					
32. Considera usted estar informado claramente de las políticas que existen en la municipalidad					
33. Cree usted que la municipalidad valora su esfuerzo y su trabajo					
34. Considera usted que la municipalidad valora a su persona como profesional					
35. Cree usted que la municipalidad invierte en capacitaciones en beneficio de sus trabajadores					
36. Considera usted que el presupuesto en capacitación es el ideal en la municipalidad					
37. Considera usted que es respetado dentro y fuera de la municipalidad por parte de los directivos					
38. Cree usted que la municipalidad reconozca los buenos resultados que se obtienen con ayuda de los colaboradores					

Gracias por su Atención

Satipo octubre del 2020

Anexo 5: Constancia de Aplicación del Instrumento

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO

"Año de la Universalización de la Salud"

Satipo, 26 de Octubre del 2020

CARTA N° 001- 2020-EMQ-GAMPS

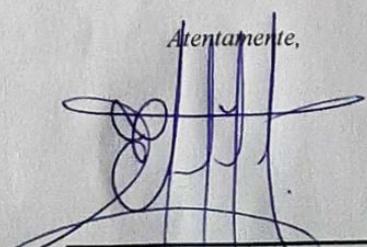
Señor:
BACH. EN ADM. Y SIST. MELCHOR LANDEO GABRIEL
RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS
SATIPO

ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación en los trabajadores que están adscritos a la municipalidad provincial de satipo, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **Habilidades directivas y el compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad provincial de Satipo 2019**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1-Totalmente en Desacuerdo, 2- En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5=Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.

Atentamente,



LIC.ADM. ELMER MOCOSO QUICHCA
Gerente de Administración de la Municipalidad
Provincial de Satipo

La. Andino
15/10/20
100/10/20

Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento

Resumen de procesamiento de casos Variable Habilidades Directivas

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Habilidades Directivas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,679	18

Resumen de procesamiento de casos de la Variable Compromiso Organizacional

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
MEDINA ORC. José Hugo	Docente - UPLA	Magister	Melchor Landeo Gabriel

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96 a
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																76				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																			90	
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos															75					
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																			90	
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada															70					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																			86	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																			90	

Anexo 8. Data de procesamiento de datos

SATIPO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	hadirect	Numérico	8	0	Habilidades dir...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	htecnicas	Numérico	8	0	Habilidades téc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	hhumanas	Numérico	8	0	Habilidades hu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	hconceptual...	Numérico	8	0	Habilidades co...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	corganizaci...	Numérico	8	0	Compromiso or...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	finhibidores	Numérico	8	0	Factores inhibi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	festimulantes	Numérico	8	0	Factores estim...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	HADIRECTI...	Numérico	8	0	hadirect	{1, Totalme...	Ninguno	16	Derecha	Ordinal	Entrada
9	HTECNICA...	Numérico	8	0	htecnicas	{1, Totalme...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
10	HHUMANA...	Numérico	8	0	hhumanas	{1, Totalme...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	HCONCEPT...	Numérico	8	0	hconceptuales	{1, Totalme...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ORGANIZA...	Numérico	8	0	corganizacional	{1, Totalme...	Ninguno	18	Derecha	Ordinal	Entrada
13	FINHIBIDO...	Numérico	8	0	finhibidores	{1, Totalme...	Ninguno	16	Derecha	Ordinal	Entrada
14	FESTIMUL...	Numérico	8	0	festimulantes	{1, Totalme...	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada

SATIPO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	HADIRECTIVASMU	HTECNICASMU	HHUMANASMU	HCONCEPTUAMU	ORGANIZACIONALMU	FINHIBIDORESMU	FESTIMULANTESMU
1	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	Totalmente de acuer...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
2	De acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
3	De acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
4	De acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en ...	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
5	De acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
6	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo
7	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
8	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de acuer...	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
9	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo
10	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
11	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni e...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en ...	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
12	De acuerdo	Totalmente de acu...	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
13	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni en ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
14	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en ...	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
15	De acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni en ...	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
16	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	En desacuerdo
17	De acuerdo	Ni de acuerdo ni e...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
18	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni e...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni en ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	En desacuerdo
19	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
20	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo
21	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo
22	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...

SATIPO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

		HADIRECTIVASMU	HTECNICASMU	HHUMANASMU	HCONCEPTUAMU	ORGANIZACIONALMU	FINHIBIDORESMU	FESTIMULANTESMU
162	9	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
163	0	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	Totalmente de acuer...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
164	3	De acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
165	5	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de acuer...	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	De acuerdo
166	3	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
167	9	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuer...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
168	7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	En desacuerdo	De acuerdo
169	3	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo
170	9	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
171	3	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
172	3	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
173	7	De acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni en ...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
174	5	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Totalmente de ac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni en desa...
175	7	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuer...	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
176	0	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en ...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
177	2	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de acuer...	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
178	5	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acu...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
179	7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
180	2	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
181	5	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
182	4	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desac...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa...
183	3	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo

Anexo 9: consentimiento informado

Yo, **Melchor Landeo Gabriel** bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código D09689K, con la tesis titulada: **“Habilidades Directivas y el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Satipo 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 07 de Diciembre de 2020

Melchor Landeo Gabriel

Código: D09689K

Anexo 10. Fotos de Aplicación del Instrumento