

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**Liderazgo y Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera**  
**Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en**  
**Administración**

**Autora:**

**Ticliahuanga Coba, Bybyan Beatriz**  
**Código ORCID: 0000-0002-6619-3162**

**Asesor:**

**Santos Díaz, Pablo Arnulfo**  
**Código ORCID: 0000-0002-8606-3146**

**Chimbote – Perú**

**2023**

## Índice general

	Pág.
<b>Índice general</b>	ii
<b>Índice de tablas</b>	iv
<b>Índice de figuras</b>	v
<b>Palabras clave</b>	vi
<b>Constancia de originalidad</b>	vii
<b>Título</b>	viii
<b>Resumen</b>	ix
<b>Abstract</b>	x
<b>Introducción</b>	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	2
2. Justificación de investigación	20
3. Problema	22
4. Conceptualización y operacionalización de las variables	24
5. Hipótesis	26
6. Objetivos	27
<b>Metodología</b>	28
1. Tipo y diseño de investigación	28
2. Población y muestra	29
3. Técnicas e instrumentos de investigación	29
4. Procesamiento y análisis de la información	31
<b>Resultados</b>	32
<b>Análisis y Discusión</b>	41
<b>Conclusiones</b>	44
<b>Recomendaciones</b>	46
<b>Agradecimientos</b>	48
<b>Referencias bibliográficas</b>	49
<b>Anexos y Apéndices</b>	53
1. Matriz de operacionalización de variables	53

2.	Matriz de Consistencia	58
3.	Instrumentos para la recolección de datos	60
4.	Validez y confiabilidad	64
5.	Resultados generales	80
6.	Base de datos	88
7.	Constancia de turniting	90
8.	Repositorio institucional	97

## Índice de tablas

Tabla 1. Estructura y el liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote .....	32
Tabla 2. Responsabilidad y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	33
Tabla 3. Recompensa y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote .....	34
Tabla 4. Riesgo y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	35
Tabla 5. Relaciones y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote .....	36
Tabla 6. Estándares de desempeño y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	37
Tabla 7. Cooperación y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote .....	38
Tabla 8. Conflicto y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	39
Tabla 9. Correlación .....	40

## Índice de figuras

Figura 1. Identificación de la estructura y el liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote..	80
Figura 2. Precisión de la responsabilidad y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote....	81
Figura 3. Descripción de la recompensa y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	82
Figura 4. Caracterización del riesgo y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	83
Figura 5. Determinación de las relaciones y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote..	84
Figura 6. Identificación de estándares de desempeño y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote. ....	85
Figura 7. Identificación de la cooperación y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote..	86
Figura 8. Determinación del conflicto y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote .....	87

**Palabras clave**

<b>Tema</b>	Liderazgo, clima organizacional
-------------	---------------------------------

**keyword**

<b>Speciality</b>	Leadership, Organizational Climate
-------------------	------------------------------------

**Línea de Investigación**

<b>Línea de investigación</b>	Talento Humano
<b>Área</b>	Ciencias Sociales
<b>Sub área</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y Management



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Liderazgo y Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023." del (a) estudiante: **TICLIAHUANGA COBA BYBYAN BEATRIZ**, identificado(a) con Código N° **1116100291**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 12 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Liderazgo y Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera  
Crediscotia, Agencia Chimbote,2023.**

**Leadership and Organizational Climate in the workers of Financiera Crediscotia,  
Agencia Chimbote, 2023.**

## Resumen

El propósito es orientar y motivar a los empleados para lograr los objetivos de la empresa. Un buen líder puede motivar a los empleados a trabajar duro, fomentar la cooperación y la comunicación y ayudar a resolver problemas de forma eficaz. El objetivo es determinar la relación entre el liderazgo y la situación empresarial entre los trabajadores de la empresa. Financiera Crediscotia, Instituto, Chimbote, 2023, Metodología, Investigación aplicada, Metodología, Método de medición, Comunicación, Diseño no experimental, Juicio de expertos a través de estudios estructurados y objetivos en una población de 20 colaboradores validados, logró un alto nivel de confiabilidad. de 0,931 mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el resultado de comparar las hipótesis a través del coeficiente de correlación de Pearson al nivel de confianza del 95% y el nivel de significancia de 0.05, la correlación estructural del 49% es baja, existe una probabilidad alta del 5% y se muestra el promedio de la responsabilidad es medio del 20% y el máximo es del 65%, la Recompensa es el mínimo del 5% y el 45% y el Riesgo es el mínimo del 10% y el 55%. Las relaciones muestran un medio bajo del 30% y una tendencia alta del 70%, El desempeño estándar muestra una correlación promedio del 15 % con un 20 % de fuerza, el desempeño conjunto muestra una correlación promedio del 90 % con un 10 % de fuerza y el conflicto muestra una correlación promedio de un 25 % y un 5 % de fuerza. A partir de los resultados del cálculo Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023, con base en el coeficiente de correlación de Pearson de 0.762, se determinó que el liderazgo tiene una relación directa con los clientes de una organización, con un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%, lo cual es muy importante.

## **Abstract**

The purpose is to guide and motivate employees to achieve the company's objectives. A good leader can motivate employees to work hard, encourage cooperation and communication, and help solve problems effectively. The objective is to determine the relationship between leadership and the business situation among the company's workers. Financiera Crediscotia, Instituto, Chimbote, 2023, Methodology, applied research, Methodology, Measurement method, Communication, Non-experimental design, Expert judgment through structured and objective studies in a population of 20 validated collaborators, achieved a high level of reliability. of 0.931 using Cronbach's alpha coefficient, the result of comparing the hypotheses through Pearson's correlation coefficient at the 95% confidence level and the significance level of 0.05, the structural correlation of 49% is low, there is a probability high of 5% and it shows the average of the responsibility is medium of 20% and the maximum is 65%, the Reward is the minimum of 5% and 45% and the Risk is the minimum of 10% and 55%. The relationships show a low average of 30% and a high trend of 70%, Standard performance shows an average correlation of 15% at 20% strength, Joint performance shows an average correlation of 90% at 10% strength and conflict shows an average correlation of 25% and 5% strength. Based on the results of the calculation Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023, based on the Pearson correlation coefficient of 0.762, it was determined that leadership has a direct relationship with the clients of an organization, with a trust level of 95 % and margin of error 5%, which is very important.

## **Introducción**

El liderazgo y la cultura organizacional son factores importantes que afectan el desempeño y la satisfacción de los empleados en una organización. En Financiera Crediscotia, una institución financiera líder en Perú, estos factores son importantes para la operación de la empresa y su éxito general.

El liderazgo de Crediscotia se enfoca en guiar y motivar a los empleados para lograr los objetivos de la empresa. Los líderes organizacionales son responsables de motivar a los empleados, promover la cooperación y la comunicación y ayudarlos a resolver conflictos de manera efectiva.

Por otro lado, el clima organizacional de Crediscotia refleja las percepciones que los empleados tienen sobre su ambiente laboral. Es importante tener un clima organizacional positivo para que los empleados se sientan valorados, respetados y satisfechos con su trabajo.

Sin embargo, los desafíos de ambos lados son igualmente evidentes en Crediscotia. Los problemas de liderazgo y un entorno laboral problemático han provocado una menor satisfacción de los empleados y una mayor rotación de personal. El objetivo de este estudio es explorar estos temas en profundidad y proponer sugerencias para mejorar la situación de liderazgo y gestión en Crediscotia.

## 1. Antecedentes y fundamentación científica

Para realizar la investigación y búsqueda bibliográfica fue necesario utilizar plataformas electrónicas que faciliten la selección de antecedentes nacionales e internacionales. Aunque hubo limitaciones en la búsqueda de artículos específicos, se consideraron aquellos más relacionados con la propuesta de investigación. Además, se desarrolló una base científica donde se explicaron las dimensiones e indicadores de las variables investigadas.

En los antecedentes internacionales mencionaremos a Ramos (2023) afirma que el objetivo principal de su estudio fue determinar el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en centros materno infantiles en México en 2022. Por otro lado, utiliza un enfoque de diseño causal no experimental, transversal. Los resultados muestran que las condiciones laborales en 2022 afectan la satisfacción laboral de los trabajadores de los centros materno infantiles mexicanos. La significación del modelo es 0,01; El coeficiente de Nagelkerke es igual a 0,146, lo que indica que el cambio en la satisfacción laboral depende en un 14,6% de las condiciones de trabajo. Aconseja al médico jefe de la institución tomar medidas para destinar parte del presupuesto anual a mejorar las condiciones físicas, una de ellas son las medidas de bioseguridad, áreas o lugares de trabajo, para que los usuarios internos se sientan cómodos y los nuevos usuarios puedan adaptarse rápidamente y sin molestias, así, aumentar la productividad y crear un ambiente de trabajo saludable.

Por otro lado, Arias (2019), en su estudio comprenden el efecto del clima laboral en la satisfacción laboral de los empleados de la agencia del Banco Mercantil Santa Cruz S.A San Miguel. Con base en instrumentos validados por la práctica investigativa, como la Encuesta de Clima Organizacional, esta última evalúa la satisfacción laboral, ambos instrumentos fueron aplicados a 10 colegas, realizados en diciembre y enero de 2018. En la elaboración del estudio se utilizó un método descriptivo y un Se utilizó el modelo de correlación en la evaluación de sus resultados. La naturaleza de la investigación especificó la necesidad de comprender los aspectos

generales del problema (método descriptivo) y sus aspectos principales y su situación (método analítico) y finalmente los efectos de esas conexiones (correlaciones) y condiciones de causa-efecto. variables. Es un estudio transversal, ya que cubre solo el período diciembre-febrero de 2018. Los resultados del estudio mostraron un clima laboral aceptable en la empresa encuestada, también una satisfacción laboral aceptable, pero en menor proporción que el clima y el trabajo, y Hay una oportunidad de mejorar en este sentido. Para verificar la proposición se utilizó la matriz de correlación de los principales indicadores de ambas variables.

Así como Romero (2022) De igual forma, Romero (2022) sugiere que la motivación juega un papel clave en el clima organizacional porque incentiva a los empleados a adoptar mejores comportamientos, mayor responsabilidad y valores que beneficien a la empresa; También está confirmado y comprobado que también existen otras herramientas motivacionales relacionadas con el trabajo y la evaluación de la vida laboral y personal que pueden utilizarse para fomentar un mejor compromiso por parte de la pareja. Además, organizar reuniones sociales y capacitaciones más grandes fortalecerá y desarrollará mejores habilidades y capacidades en sus empleados; e involucramos a los empleadores en el trabajo en equipo y así fortalecemos el clima laboral. El propósito de este estudio cuantitativo fue conocer la relación entre el clima de su organización y el mantenimiento de buenas prácticas comerciales en la región de Bagua en el año 2021. Se utilizaron dos cuestionarios en una muestra de 33 colaboradores. en la fuerte correlación entre estas variables (R de Spearman: 0,865).

Ávila (2021) propuso la tarea de analizar el clima organizacional de una empresa comercializadora agrícola LTDA (AGROCOM) y sus efectos en la productividad de los clientes internos. La metodología utilizada en este estudio fue de enfoque analítico, cualitativo y cuantitativo. En las tres sedes de la empresa AGROCOM trabajan una media de 160 empleados, donde se seleccionaron 10 clientes internos seleccionados al azar. La técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario que se analizó y recopiló mediante gráficos circulares que muestran

los datos demográficos aplicados a la encuesta y las preguntas de la encuesta. En conclusión, concluyo que el ambiente de la organización es muy importante en todos los aspectos para el mejor desempeño del empleado sin salirse del nivel jerárquico. Finalmente, se propuso a AGROCOM continuar el proceso hacia la concordia y el buen clima organizacional manteniendo actividades de ocio y deportivas para todos los miembros de la organización.

Goicochea (2019), la investigación realizada nació del interés y necesidad de tratar de mejorar el clima de la organización, y con ello la eficiencia del trabajo continúa en nuestra fase, que tiene como objetivo mejorar la situación competitiva a nivel local e internacional. nivel. Expansión internacional tanto en los mercados en los que ya estamos presentes, como la oportunidad de explorar nuevos mercados y captar nuevos clientes. Los resultados fueron obtenidos; verificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Un estudio de Zárate (2019) publicó resultados que muestran que un mal ambiente laboral afecta a las empresas, lo que debilita el desempeño del empleado y afecta la productividad de la organización. El clima laboral de la empresa debe ser evaluado constantemente para asegurar que la situación de los empleados y si estos viven un ambiente laboral agradable y reciben un buen trato por parte de sus superiores, además, reciben capacitación y de ser posible desarrollan sus habilidades. El ambiente de trabajo y el desempeño laboral de los empleados están estrechamente relacionados, por lo tanto, para conocer el ambiente de los empleados se debe evaluar el ambiente de trabajo de la organización, porque refleja los factores que afectan la productividad y el desempeño de los empleados, los cuales determinan la éxito de la empresa.

Ccoriñaupa y Gavino (2018), los resultados de la prueba Rho de Spearman son de 0.531, indicando que hubo una relación positiva, significativa, directa entre estas variables, el valor de P resultó en (0.000)  $p < 0,05$ . El coeficiente entre la dimensión clima organizacional y tareas laborales es 0.536 ( $p - \text{valor} = 0.000$ ); de manera similar, el coeficiente entre la dimensión clima organizacional y

comportamiento laboral es 0.481 (p- valor = 0.000); también dimensión clima organizacional y eficiencia laboral, coeficiente 0.465 (p - valor = 0.000). Se encontró que el clima organizacional está significativamente relacionado con el desempeño laboral y sus dimensiones correspondientes. Esta relación demostró que el desempeño laboral está determinado por el nivel de clima organizacional de los consejeros del área de gestión de HFC. En otras palabras, cuanto mejor sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral. Cuanto más débil es el clima organizacional, más débil es el desempeño laboral.

Peña (2020), el estudio fue descriptivo – correlacional, transversal, la población estuvo conformada por 28 socios; Se encontró significativo un ratio de 0.538, que es una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la gestión de Huancayo Mi Banco SA en el año 2017; muestra que cuando existe un buen clima organizacional, que también es crucial para que el liderazgo de los gerentes promueva la productividad, también se encuentra que el nivel de significancia de 0.05 es una relación significativa de 0.531, que es una mediación positiva de la correlación entre gerentes. . Gestión del cambio y clima organizacional en Huancayo Mi Banco SA en el año 2017.

Quispe (2019) intentó comprender la relación entre el Banco de la Microempresa S.A. entre el clima organizacional. Oficina Banca Privada Cusco-2018; El estudio fue básico, correlacional, transversal, el grupo principal estuvo conformado por 46 socios, como resultado se demostró que los factores que inciden en el clima organizacional en el banco en estudio recibieron un promedio de 3.30 según la escala de calificación, si no se considera suficiente ni suficiente, del análisis a través de sus siete dimensiones se puede observar que la gestión, el compromiso, el reconocimiento y la igualdad no se perciben como suficiente ni suficiente, lo que se expresa en la insatisfacción de los empleados con las relaciones, la organización y el salario. considerado suficiente; De igual forma se puede mencionar que los factores que inciden en el clima organizacional tienden a ser adecuados en indicadores y dimensiones,

muchos de los cuales han sido catalogados como adecuados; Según la escala de calificación, el ratio medio fue de 3,42, considerándolo suficiente. Las dimensiones fueron analizadas con los siguientes indicadores: empatía, que demuestra que los compañeros respetan la ideología de cada colaborador, teniendo en cuenta las consideraciones e ideas que ofrece; Otro indicador que se consideró es el buen trato recibido en la institución financiera, el cual no se consideró insuficiente ni suficiente, porque los compañeros no sienten que interfieren en el crecimiento y desarrollo personal de los socios y casi no toman acciones. todo se cumplen, se reconocen y finalmente tenemos un indicador de que el diálogo se considera suficiente porque existe comunicación.

Melchol y Guerreros (2018) en este estudio se centraron en la relación entre el nivel de estilos de liderazgo y el clima organizacional de los empleados en la provincia de Ambo en 2018, considerando que la mayoría de las organizaciones de gobiernos locales no cuentan con un liderazgo adecuado. por lo tanto, se pudo identificar el nivel adecuado de relación de estilo de gestión para lograr un clima organizacional positivo, y el principal resultado del estudio fue que la relación entre estilos de gestión y clima organizacional en los empleados de la Provincia de Ambo es aproximadamente de 50.52% en promedio. . . lo cual se considera aceptable.

Vega, Paz y León (2018) concluyen de los resultados del estudio que el clima organizacional del municipio de La Convención es regular y alcanzó un promedio de 3.02 con base en el análisis de las dimensiones asignadas al estudio: relaciones interpersonales. en promedio regular 45,1%, autonomía con promedio normal 37%, gestión con promedio bueno 47% y motivación con promedio malo 43,8%. Se estableció que el espacio físico es suficiente porque es lo suficientemente amplio, esto último permitió tanto el uso racional de los lugares de trabajo como la asignación del espacio habitable a los socios de la institución. En cuanto al mobiliario y equipamiento, intentamos mantener equipos modernos para facilitar el trabajo. Aunque sólo pequeñas partes del área administrativa muestran que el mobiliario y el equipo eran viejos.

También demuestra que el personal técnico está instalando el equipo correctamente. Municipio de El Progreso, Jutiapa. Contaba con la tecnología necesaria para realizar todas las funciones en él desarrolladas, la cual sustentaba los programas que facilitaban dicha labor.

Atencio y Espinoza (2019) examinan la influencia del liderazgo, el clima organizacional y el reconocimiento y motivación de los empleados en esta unidad. Para ello, se deben aplicar nuevas visiones de gestión y clima organizacional para emprender actividades que promuevan el logro de metas; Se necesitan cambios en las actitudes y comportamientos de las personas que trabajan en entidades públicas y privadas respecto a la gestión de recursos humanos, donde contribuya a cambiar efectivamente la relación y el grado de satisfacción laboral en función de las metas y objetivos de la organización. Finalmente, una buena gestión en las organizaciones gubernamentales es necesaria para contar con un buen capital humano que atienda a los usuarios de manera efectiva. Respecto a la falta de liderazgo en algunas áreas de la institución, como recursos humanos, la razón es la falta de preparación del personal responsable de esta área, o la improvisación en la elección de la responsable gestión.

Gonzales (2018) realizó un experimento con empleados de la ciudad de Cumba y luego analizó, interpretó y discutió los resultados, afirmando que la calidad del liderazgo gerencial influye en la calidad del negocio. También se utilizaron herramientas de recolección. Este trabajo, a través de registros de libros, documentos de texto, fichas técnicas, cuestionarios y pruebas, fue verificado por tres expertos. También es la persona que determina los valores de contenido de las variables, dimensiones, indicadores y propiedades de la herramienta de evaluación.

Macedo, Padilla y Flores (2018), se obtuvo como resultado que existe relación negativa muy baja (-0.054) y no significativa (0.587), entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018, lo que indica de la forma como aplican la responsabilidad, la entrega de recompensa, las relaciones y la identidad de los trabajadores de la municipalidad, no contribuyen a logro

de una relación positiva y significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral.

Arroyo (2022) dice que el propósito del estudio es también conocer la relación entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los empleados del Sancentro Progreso - Chimbote, 2022. Se basó en un cruce cuantitativo, básico. -estudio seccional no experimental. convergencia y correlación descriptiva. Se evaluó a un total de 75 empleados del Centro de Salud Progreso que cumplieron con los criterios de participación. Para la recolección de datos se utilizaron variables, clima y encuesta de satisfacción laboral, los cuales fueron calificados en una escala Likert. Según los resultados, 56,0 empleados calificaron el clima de la organización como razonable y el 44,0% satisfacción laboral. En cuanto a los resultados de clima y satisfacción laboral, se demostró que existe una relación significativa positiva buena, alta con un valor de  $r=0,8$ .

El principal objetivo del estudio de Carrillo (2021) fue determinar las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector empresarial, en el mercado del área muestral de la categoría, a través del plan de gestión y desarrollo. Ropa de mujer. venta Chimbote 2018, el estudio fue un diseño descriptivo transversal no experimental, el grupo base fueron 28 micro y pequeñas empresas del sector, y la muestra utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario de 22 preguntas a sus 12 representantes. Los principales resultados fueron que del 100% de representantes que respondieron la encuesta, el 59% tiene más de 51 años, el 67% son mujeres, el 66% tiene más de 7 años en el cargo, el 42% ha obtenido educación secundaria, el 75% . son los dueños. El 67% de las empresas funcionan desde hace varios años, el 100% emplea entre 1 y 5 empleados, el 100% de los empleados no son miembros de la familia, el 75% afirma que la empresa fue fundada con fines de lucro, el 92% no conoce la gestión de calidad. , 100% no conoce técnicas modernas de gestión de calidad, 100% tiene un plan de gestión de calidad, 67% no recibe capacitación, 80% considera que la capacitación es insuficiente, 80% no busca liderazgo en la empresa,

83% no conoce gestión . , el 49% necesita comunicación, el 34% humildad, el 75% no considera las opiniones de los empleados, el 59% afirma que no promueve el trabajo en equipo, el 83% no motiva a 31 empleados, el 83% no utiliza las recompensas como técnica de motivación. Llegué a la conclusión que la mayoría de los representantes desconocen el término liderazgo o gestión, hacen énfasis en la comunicación y escucha al supervisor, finalmente presentaron un plan de mejora y opciones para implementar la solución. a los problemas que surgieron

En el estudio de Carhuajulca y Valderrama (2019), el objetivo general fue determinar los niveles de gestión organizacional, la metodología fue un diseño transversal no experimental, con un enfoque descriptivo, proposicional y cuantitativo, se realizó un grupo base. 304 empleados. y la muestra estuvo compuesta por 170 de ellos, la técnica fue una encuesta y el instrumento de encuesta fue 36 preguntas cuyas respuestas se agruparon según dimensiones. Los resultados obtenidos fueron que del total de los encuestados, el 50% de los supervisores consideraron tener un liderazgo organizacional muy alto y alto, el 40% de los empleados reportaron que los supervisores tienen un liderazgo organizacional bajo y muy bajo, el 50%. de los gerentes reportaron niveles muy altos y altos de liderazgo transformacional, el 36% de los empleados dijeron que sus jefes tenían un liderazgo transformacional bajo, el 100% de los gerentes reportaron niveles muy altos y altos de liderazgo transaccional. , el 69% de los empleados informaron que sus gerentes tenían niveles bajos o muy bajos de liderazgo transaccional, el 33% de los gerentes informaron que tenían niveles bajos de liderazgo evitativo-pasivo, el 51% de los empleados informaron que sus líderes tenían niveles altos o muy bajos de liderazgo liderazgo Los niveles de liderazgo pasivo-evitativo, niveles promedio de liderazgo, se determinaron cuando los superiores reportaron un valor de 3.51 que tenían altos estándares de comportamiento, mientras que 32 líderes organizacionales, empleados, reportaron un valor de 2.97 que sus líderes tenían una actitud de liderazgo. . los líderes transformacionales obtuvieron una puntuación promedio de 4,38 y los empleados 2,85, los líderes transaccionales

obtuvieron una puntuación de 4,86 y los empleados 2,89. Concluyo que el nivel de gestión organizacional de la empresa Saga Falabella desde las dos perspectivas de los líderes y la posición de los empleados en relación a los líderes ha influido en que el jefe crea que ellos son los líderes, pero los empleados deben entender plenamente sus opuesto. gestión .

En el estudio de Panta (2019), los temas principales son el clima organizacional y Compañía Hielo en Chimbote JG S.A.C. El objetivo es determinar la relación entre el trabajo de pares y la investigación es correlacional más que experimental. El diseño transversal, la población base es de 25 empleados de las empresas seleccionadas y el método es una encuesta mediante un instrumento de encuesta con escala de calificación Likert. Como resultado, el 48% de todos los encuestados pensó que la autonomía era justa, el 44% pensó que la estructura era buena, el 44% pensó que el nivel de apoyo era bueno y el 40% pensó que el trabajo personal era justo. Nivel, el 48% calificó la comunicación como promedio, el 36% calificó la motivación como promedio, el 48% calificó la productividad como buena, el 60% la calificó como buena y el 60% la calificó como buena. Concluyo que existe una relación significativa entre las variables organizacionales y el desempeño laboral. Cuanto más organizado estés, mejor será tu desempeño.

Gil y Rodríguez (2018) en su estudio tienen como objetivo general determinar el nivel de motivación y liderazgo de la junta directiva del mercado porteño de Nuevo Chimbote, y el diseño de investigación es no experimental. Población en varias descripciones. La muestra estuvo compuesta por 105 comerciantes del mercado, y el método utilizado fue una encuesta mediante un cuestionario con 28 ítems en escala ordinal. Los resultados obtenidos fueron que el 100% de los empleados que respondieron la encuesta consideraron el 40% la motivación mala, el 42% la gestión mala, el 40% la motivación al éxito mala, el 66% 29 respondieron que el nivel de motivación del Apego es malo. , el 44% respondió que el nivel de motivación de autorrealización es malo, el 52% respondió que la motivación de poder es malo, el 26%

nunca participa en la toma de decisiones, el 23% dijo nunca. Implementan buenas prácticas en el mercado, el 38% siempre busca apoyo financiero de las instituciones financieras, el 30% siempre aplica sus ideas y conocimientos en la práctica, el 37% cree que a veces se hace un trabajo de gestión, el 45% confirma que a veces se toman decisiones en conjunto para lograrlo. sus metas, el 37% a veces se siente motivado por las metas y objetivos, el 30% cree que siempre se identifica con las metas de la organización, el 40% afirma que las relaciones interpersonales siempre son buenas, el 29% respondió que a veces la dirección interrumpe el trabajo en el mercado , el 40% siempre siente que su negocio ha sido superado financieramente en los últimos años, el 51% dijo que sus habilidades siempre les ayudan a hacer crecer su negocio, el 60% siempre está satisfecho con lo que ha logrado, el 52% a veces está satisfecho con el desempeño de la gestión, El 44% dijo que a veces las ganancias de su negocio cubren sus necesidades básicas, el 57% nunca tiene problemas con sus proveedores, el 44% a veces está de acuerdo con las decisiones gubernamentales, el 35% dijo que a veces las acciones del gobierno influyen en sus acciones, el 54% dijo que las El directorio a veces participa en la toma de decisiones, el 41% dijo que el directorio a veces les pide su opinión, el 50% dijo que el directorio siempre realiza reuniones para evaluar la gestión de marketing, dijo el 33%. que algunas veces se delega un representante en ausencia de un representante, el 70% nunca se siente aceptado y valorado, el 61% afirma que siempre hay fuerza en la unión. Declaro que hay una gestión democrática donde los comerciantes apoyan a su gerente en lo que hacen y hay un trabajo en equipo con las autoridades.

López y Rojo (2018) en su estudio tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Promart, el estudio fue no experimental – transversal a nivel correlacional. el grupo principal estuvo formado por 137 socios y se tomó una muestra de todo el grupo principal, la técnica fue una encuesta y un cuestionario de escala de calificación de 31 puntos, Los resultados fueron que de todos los encuestados

estuvieron de acuerdo en que existe un ambiente regular en la organización, el 31% está muy en desacuerdo con la dimensión autonomía, el 20% está en desacuerdo con la dimensión cooperación, el 44% está de acuerdo con la dimensión cooperación, el 56% está totalmente de acuerdo. organización e infraestructura, el 45% acepta la dimensión de innovación, el 57% está de acuerdo con la dimensión de transparencia e igualdad, el 48% acepta la dimensión de motivación, el 48% está de acuerdo con la dimensión de gestión, el 51,7% afirmó que 33 responsabilidad y poder de decisión está en un nivel muy bueno, el 43.8% dijo que el trabajo en equipo está en un nivel muy bueno, el 59.9% afirmó que el reconocimiento está en un nivel muy bueno, el 56.2% calificó como muy buena la organización y estructura, el 44.5% dijo que el nivel de innovación es bueno. El 56,9% afirmó que allí se está muy bien. Dimensión de transparencia e igualdad el 33.60% dijo que la identificación y compromiso es muy buena, el 43.8% la califica como regular durante las decisiones, el 66% está totalmente de acuerdo con la definición de tareas y responsabilidades, el 61% dice estar totalmente de acuerdo con sentirse parte. equipo, el 53% está totalmente de acuerdo con la relación entre socios, el 56% está totalmente de acuerdo con que la empresa les permite realizar todas las funciones, el 43% está totalmente de acuerdo con los valores de la empresa, el 63% está totalmente de acuerdo con la autoestima y la empatía, el 26% siente trabajo satisfacción muy buena, el 33% está de acuerdo con la dimensión emocional, el 52% no está seguro con la dimensión actitudinal, el 27% indeciso con la dimensión emocional, el 32,8% dijo que la autoestima y la empatía están en un nivel muy bueno, el 51,8% dijo que el nivel de manejo de conflictos es regular, el 27% dijo que el nivel de reconocimiento y promoción es bajo. , el 61% está muy de acuerdo con el estímulo y la energía, el 57% muy de acuerdo con el reconocimiento y la atención en el lugar de trabajo, el 68% muy de acuerdo con la celebración de reuniones. Concluyo que según la prueba de chi-cuadrado se concluyó una relación significativa entre ambas variables, es decir. Si el clima de la organización aumenta, entonces también aumenta la satisfacción laboral.

Se desarrollaron como base científica fundamentos teóricos conceptuales y funcionales, que caracterizan las variables de la investigación con sus dimensiones e indicadores.

Variable: Liderazgo

Chiavenato (2001) llama liderazgo "una fuerza interpersonal activada en una situación dada para lograr uno o más objetivos específicos a través de interacciones interpersonales".

Agrega que es un evento que impacta en los grupos de trabajo, donde actúa como una "fuerza psicológica que involucra conceptos como poder y autoridad".

Características de liderazgo

Maxwell (1993) afirma que, el valor de las características es para alcanzar la subsistencia de cualquier organización, ya que es recomendable contar con talento que se sabe y utilice a la medida sus competencias para encaminar y guiar, sin importar si se trata de una organización o de un sector reducido de personas. Para llegar a ser un buen jefe debemos de tener en cuenta las características mencionadas.

1. Capacidad de comunicarse. La comunicación es bidireccional. Necesita expresar sus ideas e instrucciones con claridad y lograr que la gente las escuche y las comprenda.
2. Inteligencia emocional. Originalmente definieron la inteligencia emocional como el arte de gestionar las emociones y sentimientos propios y de los demás, distinguiéndolos y utilizando ese conocimiento para guiar el pensamiento y la acción. - Las emociones mueven a las personas, no se puede ser líder sin inteligencia emocional.
3. Capacidad de establecer metas y objetivos. Para liderar un grupo, es necesario saber hacia dónde lo llevan. Sin un objetivo claro ningún esfuerzo es suficiente. Los objetivos deben ser coherentes con las capacidades del grupo. No tiene sentido fijar metas que no se pueden alcanzar.
4. Capacidad de planeación. Cuando estableces una meta, necesitas hacer un plan para lograrla. El plan debe definir las acciones a realizar, el momento en el que

se deben realizar, las personas que las llevarán a cabo, los recursos a utilizar, etc.

5. Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. Por supuesto, también conoce sus debilidades y trata de mejorarlas.
6. Un líder crece y hace crecer a su gente. Para crecer, no se trata de consolidar la posición y el desempeño actuales. Siempre avanza. Para salir adelante, se capacita a las personas, se delegan tareas y se crean oportunidades para todos.
7. Tiene carisma. El carisma es un don para agradar, destacar y estar cómodo ante los ojos de las personas. Preocuparse por las personas y mostrar un interés genuino por ellas es suficiente para adquirir personalidad; En realidad, la excelencia reside en la personalidad. Se conserva perfectamente porque es el más alejado del egoísmo. Cuando un líder lo da todo para practicar hábitos clave, el carisma entra en acción y el poder desciende sobre el líder como una avalancha.
8. Es Innovador. Encuentre siempre nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Esta cualidad es crucial en un mundo altamente competitivo y en rápido desarrollo, con tecnología cambiante.
9. Un líder es responsable. Sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza eso en beneficio de todos.
10. Un líder está informado. Está demostrado que ninguna empresa puede sobrevivir sin directivos que sepan gestionar la información. El directivo debe ser capaz de procesar la información, interpretarla inteligentemente y utilizarla de la forma más moderna y creativa.

La teoría del clima organizacional de Rensis Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (1968) muestra que el comportamiento adoptado por los subordinados depende directamente del comportamiento del líder que perciben y de las condiciones de la organización, por lo que se dice que la relación está determinada por la percepción del clima organizacional, por ejemplo:

parámetros. Se refiere al contexto, tecnología y estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica de la persona en la organización y el salario que recibe, las personalidades, las actitudes, la satisfacción y la percepción de los subordinados y superiores sobre el ambiente de la organización.

La teoría de Likert es uno de los climas organizacionales más dinámicos y explicativos, supone el surgimiento y creación de un clima participativo como aquel que puede promover la efectividad y eficiencia individual y organizacional según las teorías motivacionales actuales que requieren esa participación. anima a la gente a trabajar.

Cualquier organización que utilice métodos que aseguren el cumplimiento de sus metas y los deseos de sus miembros tiene un excelente desempeño, los resultados alcanzados por la organización, como productividad, ausentismo, rotación, desempeño, satisfacción de los empleados, inciden en la percepción del clima. Por tanto, Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basada en la trilogía de variables causales, intermedias y finales que constituyen las dimensiones y tipos del clima predominante en las organizaciones.

Según Likert define tres tipos de variables que definen las características de la organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en este sentido estas tres variables son:

**Variables causales:** definidas como variables independientes que tienen como objetivo indicar la dirección en la que una organización se desarrolla y logra resultados. Estas variables incluyen: estructura organizacional y de gestión, decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. **Variables Finales:** estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la

organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

#### Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en discutir el clima organizacional desde una perspectiva percibida. Para ellos, el clima es un conjunto de características del ambiente de trabajo que pueden ser medidas directa o indirectamente, percibidas por los empleados que viven y trabajan en ese ambiente, y que influyen en su comportamiento y motivación.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar aspectos importantes del comportamiento de las personas que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima. Los autores intentan describir los factores situacionales y ambientales que más influyen en el comportamiento y la percepción de un individuo.

Litwin y Stringer determinan la existencia de nueve dimensiones que describen el clima en una empresa. Estas categorías están relacionadas con aspectos específicos de la organización, tales como:

**Estructura.** Está relacionado con las reglas, regulaciones, obligaciones, políticas, valores y requisitos de la organización. Suele ser un canal formal en la organización.

**Responsabilidad.** Una persona piensa que está a cargo, que tiene la capacidad de actuar, tomar sus propias decisiones y tomar sus propios arreglos.

**Recompensa.** Este es un incentivo para el buen trabajo. Ésta es la medida en que la dirección utiliza recompensas en lugar de sanciones.

**Riesgo.** Esto corresponde a cómo se sienten los miembros de la organización acerca de los desafíos que enfrentan en su trabajo. Este es el grado en que la organización promueve desafíos calculados para lograr objetivos específicos.

**Calor.** Se trata de impresionar a los miembros de la empresa con un buen ambiente de trabajo y buenas relaciones sociales entre compañeros, superiores y

subordinados.

Apoyo. Existe la sensación de que existe un espíritu de ayuda entre los directivos y otros empleados del grupo.

Estándares de desempeño. Esto centrará la gestión en los estándares de desempeño. Esto señala la importancia de comprender los objetivos y estándares de desempeño.

Conflicto. El grado en que los miembros, pares y superiores de la organización aceptan opiniones disidentes y no tienen miedo de tomar decisiones y resolver los problemas que surgen.

Identidad. El sentido de pertenencia a una organización es importante e importante en un equipo. Básicamente, esto es como compartir objetivos organizacionales con objetivos personales.

Teoría y variables escogidas para el estudio

Goleman, Boyatzis y McKee (2016), induce que su teoría inicial es las 5 dimensiones propuesta son correctas, porque esta sintetizado y cumple los requisitos metodológico científico, las preguntas que se establecen son respondidas de una manera didáctica y concisa basándose de lo que se estudió.

- a) Rasgos de extroversión
- b) Rasgo de apertura de experiencias
- c) Rasgo de afabilidad.
- d) Rasgo de responsabilidad
- e) Rasgos de estabilidad emocional o Neuroticismo.

Clima organizacional:

Todo ambiente de trabajo debe demostrar una relación de respeto y fraternidad entre sus

integrantes. Esto nos permite trabajar juntos para lograr nuestros objetivos. El estilo organizacional nos permite conocer las percepciones de las personas sobre diversos aspectos de la organización. En otras palabras, muestra lo que los empleados perciben sobre su entorno y su entorno laboral general en términos de estructura (ley, puesto, nivel) y procesos organizacionales (estilo de gestión, comunicación, resolución de conflictos). Es un fenómeno complejo y multifacético que incluye elementos relacionados con el estilo, la estructura y el comportamiento organizacional en las organizaciones, sustentado en conocimientos, actitudes y prácticas. (Rodríguez, Suárez, Martínez, Alfonso, Cuyac, Reyes (2017)

En cuanto a la naturaleza de la organización, se considera que el entorno de una empresa es de lo que dependen los empleados para trabajar en su conjunto, ya que pasan mucho tiempo en ese entorno. Gonzáles y Ospina (2015) afirman que el estilo organizacional: “Es el resultado de las percepciones de los empleados sobre las prácticas de gestión, las políticas y el clima laboral, que tienen un impacto significativo en el desempeño individual y el resultado del “trabajo”. multitud”. Esta parece ser la interpretación por defecto del directivo, ya que puede provocar desviaciones en el desempeño de las operaciones si considera que el entorno no se está desarrollando correctamente.

Arano, Escudero y Delfín (2016), refiriéndose a Taguiri y Litwin (1968), el estilo organizacional es: La secuencia resultante de interpretación influye en las actitudes y motivaciones de los miembros de la organización. Por eso el clima organizacional es una cualidad del ambiente interno de una organización que es percibida por los miembros, que influye en su comportamiento, y que puede explicarse a partir del valor de un conjunto de características, característica que aún está ahí .o la naturaleza de la organización.

El estilo de gestión resultante es la percepción que el empleado tiene de la empresa, lo cual es muy importante para su comportamiento en la empresa. Como no tienes los elementos correctos, no puedes definirlo correctamente. Por lo tanto, este estudio considera factores como las relaciones humanas, el estilo

organizacional, la orientación de la propiedad, los costos, la disponibilidad de recursos, la estabilidad y la transparencia y coherencia de la gestión como componentes clave del clima de gestión.

Características del clima organizacional.

Pasapera (2014) que el clima organizacional suele caracterizarse por:

- Las variables que definen el clima tienen estrecha relación con el ambiente laboral.
- La institución cuenta con un clima estable y con cambios relativamente graduales, pero esa estabilidad puede verse interrumpida por las decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.
- El comportamiento de los miembros se verá afectado por el clima de la organización, el cual dificultará la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.
- La identificación y el compromiso de los colaboradores frente a la organización se verá afectada por el clima organizacional.

Clima y contexto organizacional.

Según Pasapera (2014), el estilo organizacional es el conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que experimentan los empleados en sus relaciones laborales. La moral de los empleados está determinada por su desempeño, productividad, desempeño y satisfacción. Sin duda, estos pensamientos llegan a experiencias psicológicas que ocurren fuera del lugar de trabajo.

El clima influye en el estado de ánimo de todos los empleados de la empresa. Por ejemplo, si los empleados perciben una situación negativa en su organización, actuarán a la defensiva. Si bien algunos empleados de una organización pueden encontrar el ambiente agradable, positivo y gratificante, otros suelen estar insatisfechos con sus salarios.

Las teorías sociales que requieren interacciones sociales, desde sus orígenes, generalmente entienden estas interacciones como sistemas. Ahora bien, si tenemos en cuenta que uno de los pocos acuerdos sobre el concepto de clima organizacional

es su carácter sistémico, y si está avalado por los principales sociólogos:

Para Durkheim, Parsons y Rodríguez (1992), una organización es un sistema social o uno de tres tipos de sistemas sociales. Según Luhmann (1997), la relación entre estos conceptos y el clima organizacional puede determinarse fácilmente.

Por otra parte, el desarrollo organizacional ha encontrado en la Teoría de Sistemas una importante fuente de recursos teóricos, entendiéndose éstas, como un sistema que se caracteriza por: establecer condiciones que deben cumplir quienes deseen ingresar a ellas, y poner condiciones que deben ser satisfechas por los miembros mientras permanezcan en ella.

## 2. Justificación de investigación

El propósito de la investigación es guiar y motivar a los empleados hacia el logro de los objetivos de la empresa. Un buen liderazgo puede inspirar a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos, fomentar la colaboración y la comunicación, y ayudar a resolver conflictos de manera efectiva.

La razón es que se debe desarrollar y potenciar ya que se convierte en una herramienta para la toma de decisiones en la empresa en estudio, mostrando liderazgo en las diferentes motivaciones y opiniones de los empleados sobre el área de gestión de la empresa. Al establecer un espacio de participación activa y tranquila y un lugar donde se puede realizar cada tarea o actividad, el objetivo principal es mejorar la relación entre compañeros y crear un ambiente de trabajo fraternal.

La justificación práctica, porque servirá como base de datos para ser usados en investigaciones similares, ya que son frecuentes las fuentes de consulta sobre investigaciones pre experimentales basadas en el liderazgo y Clima organizacional.

La justificación metodológica, porque pretende determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el liderazgo, así como los métodos utilizados, ya que busca narrar los hechos y acontecimientos en un momento determinado, esto ayudarán a medir la validez de los instrumentos de recolección de datos, asimismo permitirá abordar el problema y la hipótesis planteada, los cuales servirán para profundizar e identificar las dimensiones del problema.

La justificación científica, porque para esta investigación en la variable liderazgo se planteó la teoría de Goleman, Boyatzis y McKee, enfoques, su definición, importancia, características, tipos de liderazgo y dimensiones. En la variable clima organizacional utilizamos la teoría de Litwin e Stinger, enfoques, su definición, importancia, características y dimensiones.

La justificación social, es una herramienta y parte fundamental de la organización, ya que el clima organizacional es uno de los elementos de la organización social que funciona, juega un papel importante en el mantenimiento de la empresa. Su capacidad de liderazgo se puede apreciar en la comunicación entre diferentes capas y áreas del entorno, porque los empleados de la financiera Crediscotia se beneficiarán. Los resultados proporcionan información sobre las relaciones de liderazgo dentro del entorno organizacional de la empresa.

### 3. Problema

En Chimbote, existen empresas del sector financiero, como la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, que están en constante crecimiento y evolución, las mismas que consideraron al talento humano fue tangible de gran valor; para ello se adoptaron diferentes pautas y capacitaciones que proporcionen una mejora de calidad en su entorno de trabajo.

En este rubro se ejecutan grandes inversiones y buscan siempre estar a la vanguardia de la tecnología, contar con un personal calificado, un ambiente organizacional óptimo para el desarrollo de las labores y maximizar la eficiencia y efectividad de los trabajadores.

Años atrás, Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote inició sus actividades en el rubro de préstamos personales y cada vez cambiando y adaptándose a las nuevas políticas, brindando como cartera comercial: tales como préstamos personales, tarjetas de crédito y otros servicios, con el primordial objetivo de apoyar al ciudadano y hacer crecer su emprendimiento o sueños que esté tenga principalmente a los de la zona de la Región Ancash, así abastecer también el mercado a nivel nacional con la atención e información adecuada hacia el cliente. Tiene como problemática principal que es originada por los trabajadores que ejercen su función a una meta individual establecida y una meta grupal de agencia, originando presión, disgustos, falta de comprensión, falta de comunicación y un clima tenso entre ellos careciendo de relaciones interpersonales, llegando a reflejar en la atención de sus clientes.

Ante esta situación, la autora se formula la siguiente pregunta para investigar:

Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona el liderazgo en el clima organizacional en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023?

#### 4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Liderazgo:

Definición conceptual:

Goleman, Boyasteis y McKee (2016) El liderazgo es direccionar es una evolución de abrir las habilidades con el propósito de incitar a las demás personas al logro de sus metas en la organización". (p.32)

Definición operacional:

Se define como el talento de influir en las demás personas e inspirar y motivar hacia el logro de sus objetivos. En las dimensiones extroversión, apertura de experiencias afabilidad, responsabilidad y Neuroticismo.

Clima organizacional

Definición conceptual:

Litwin y Stringer (1978) definieron el clima organizacional como aquel que se refiere a los efectos percibidos de los sistemas formales y las características de los gerentes, así como de otros factores ambientales importantes, sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los empleados. Gestión." (pág. 47)

Definición operacional:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, tal como lo ven los empleados, y que influye en su comportamiento en el ambiente laboral. La estructura dimensional incluye recompensa, riesgo, relaciones, estándares de desempeño, cooperación/apoyo, conflicto e identidad.

Dimensiones del liderazgo

Goleman, Boyasteis y McKee (2016) existen 5 dimensiones:

Dimensión Extroversión

Son importantes la sociabilidad, la voluntad de estar con los demás, la confianza en los entornos sociales y la capacidad de evitar la soledad. Existe una gran capacidad para experimentar emociones positivas como alegría, satisfacción y excitación.

Existe evidencia de que este rasgo se relaciona positivamente con el resultado de los líderes y el logro de las metas de desempeño.

Dimensión apertura de experiencias.

Dicen que la creatividad es una de las habilidades más importantes que debe poseer un líder. Además, se ha demostrado que esta habilidad está estrechamente relacionada con la eficacia del liderazgo.

Dimensión afabilidad

En el buen sentido, define lo que significa ser flexible y capaz de entablar amistades. Al crear enlaces hostiles, recibirás una publicación incorrecta.

Dimensión Responsabilidad

Los líderes que muestran este rasgo se consideran muy eficaces ya que demuestran cuán persistentes y persistentes son las personas con este rasgo para lograr sus objetivos.

Dimensión Neuroticismo

Un ítem que muestra una capacidad general para expresar miedo, tristeza, venganza, ira, culpa y disgusto. Generalmente se trata de la capacidad de afrontar los efectos negativos.

Dimensiones del Clima Organizacional

Según Litwin y Stinger (1978) existen 8 dimensiones, las cuales son:

Dimensión Estructura

La dimensión estructural está asociada con reglas, formalidades, restricciones, políticas, jerarquías y leyes organizacionales. En otras palabras, el respeto por las formas formales en que opera la organización.

Dimensión Responsabilidad

Es un estilo que enfatiza la idea de que los individuos son sus propios dueños, la capacidad de comprometerse con el trabajo y la idea de que toman sus propias decisiones y moldean sus propios intereses y responsabilidades.

**Dimensión Recompensa**

Esto es consistente con la percepción de los miembros de que son recompensados adecuadamente por su buen desempeño. Ésta es la medida en que la dirección utiliza recompensas en lugar de sanciones.

### **Dimensión Riesgo**

Esto corresponde a cómo se sienten los miembros de la organización acerca de los desafíos que enfrentan en su trabajo. El entorno de gestión promueve la aceptación de riesgos calculados para lograr los objetivos previstos.

### **Dimensión Relaciones**

Los miembros de la empresa sienten que el ambiente de trabajo es bueno y que existen buenas relaciones sociales entre los colegas y los propietarios y gerentes. La lealtad se refiere a sentimientos de parentesco, amistad y ayuda entre los empleados, fomentando grupos sociales e informales dentro de la organización.

### **Dimensión Estándares de desempeño**

Esto está relacionado con las percepciones de los miembros sobre el énfasis de la organización en los estándares de desempeño y la importancia de tener metas y estándares de desempeño claros. Los gerentes tienen expectativas de desempeño que influyen en el nivel de excelencia alcanzado por sus supervisores. Las personas con alto poder no están motivadas por intereses creados a menos que representen reconocimiento y poder que confiera poder y autoridad.

### **Dimensión Cooperación/apoyo**

La idea de los integrantes de la empresa es que exista un espíritu de ayuda entre los directivos y demás empleados del grupo. La atención se centra en el apoyo mutuo a niveles altos y bajos.

### **Dimensión Conflicto**

Es un reflejo de la capacidad de los directivos, pares y superiores, para afrontar opiniones contrarias y no tener miedo de tomar decisiones y resolver los problemas que se presenten.

## 5. Hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe una fuerte relación entre el liderazgo de los empleados y la naturaleza de la gestión en Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el liderazgo de los empleados y las características gerenciales en Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el liderazgo y el clima organizacional en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar la estructura que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Precisar la responsabilidad que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Describir la recompensa que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Caracterizar el riesgo que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Determinar las relaciones que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Identificar los estándares de desempeño que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Identificar la cooperación que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.
- Determinar el conflicto que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.

## Metodología

### 1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

Según Hernández (2014), los proyectos de investigación objetivos son originales porque persiguen resultados, conocimiento y teoría, y son relacionales porque el alcance permite conectar los dos temas y medir similitudes y diferencias.

#### Según finalidad

La investigación fue solicitada para su propósito y es importante porque proporciona información que puede ser utilizada para tomar decisiones y mejorar el desempeño (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Según su alcance

Se convierte en una relación descriptiva porque el estudio utiliza un diseño no experimental para medir las relaciones entre variables. Esto se debe a que las variables de calidad están en condiciones reales y no están manipuladas. Sólo una vez De manera similar, Hernández (2017) escribe que la investigación interpretativa descriptiva tiene como objetivo identificar cuestiones importantes mediante la recopilación de información sobre cuestiones transversales.

Al igual que Hernández, et al (2014), señalan que los diseños transversales no experimentales recopilan información de forma continua y en un momento determinado. La investigación utilizará el siguiente tema:

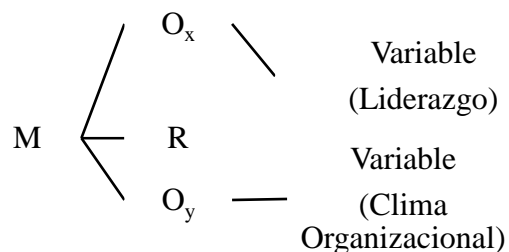
Donde:

M = Muestra

R= Relación

O<sub>x</sub> = Liderazgo

O<sub>y</sub> = Clima Organizacional



## **2. Población y muestra**

### **Población muestral**

En el presente estudio se considerará toda la población, puesto que el número de participantes es reducido, para ello estará conformada por 20 trabajadores en la financiera Crediscotia, agencia Chimbote;2023.

En tanto, Sánchez y Reyes (2015), mencionan que la población viene a ser el total de individuos que conforman el estudio, del cual se pretende analizar, con el propósito de identificar el problema.

## **3. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnicas e instrumentos.**

Hurtado (2000), la elección de los métodos y herramientas de recolección de datos es para determinar los métodos o métodos mediante los cuales el investigador obtendrá la información necesaria para lograr los objetivos de la investigación.

### **Encuesta**

López (2015) El seguimiento del proceso de investigación en todas las extensiones del método de investigación social cuantitativa incluye diversos métodos que tienen como objetivo recolectar datos de investigación pero que se combinan entre sí y los mismos de manera inmediata. Es un invento que tiene como objetivo crear algo científico.

### **Instrumentos de investigación**

#### **Cuestionario**

Hay 45 preguntas entre dos variables, la herramienta de recolección de datos es la escala Likert, se verifica el “juicio de experto” y se utiliza el alfa de Cronbrach para asegurar la confiabilidad. Hernández et al (2010) definieron un cuestionario como un conjunto de preguntas sobre una o varias variables a medir.

## **Validez y Confiabilidad de la Información**

La validación del instrumento se realizó a criterio de los expertos de la investigación, quienes aseguraron que el instrumento presentado fuera confiable para su aplicación a la muestra poblacional de este estudio.

La confiabilidad se midió mediante el alfa de Cronbach Según Yirda (2021), el alfa de Cronbach es el coeficiente de correlación entre dos variables evaluadas en una misma escala, donde a partir de mediciones se determina la confiabilidad de los elementos que componen el cuestionario o ítems. considerados en el estudio y los indicadores.

Como resultado de utilizar el método Alfa de Cronbach para las pruebas de confiabilidad, la primera variable de liderazgo tiene un alfa de Cronbach de 0.931 y la variable plano ejecutivo tiene un alfa de Cronbach de 0.936, valor que confirma la confiabilidad del dispositivo.

#### **4. Procesamiento y análisis de la información**

Los datos se recolectarán a través de un cuestionario que se envió a 20 empleados de Credis Scotia, una empresa de finanzas corporativas en Chimbote, en 2023. Esta investigación se creará asignando peso a cada ítem mediante una escala Likert. Las escalas más pequeñas corresponden a signos negativos o positivos.

Los datos serán tratados mediante la comprobación de las respuestas al cuestionario y trasladados al formato de tratamiento de datos con el fin de poder analizarlos y obtener tarifas precisas.

Para el procesamiento de datos se utiliza el programa Excel y el software a utilizar es Statistical Package for Social Sciences (SPSS V.26), que utiliza estadística descriptiva para mostrar las tablas de entrada reales y binarias para el análisis de datos. Frecuencia relativa (porcentaje). Además, al utilizar estadística inferencial basada en la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se puede saber cuáles son las estadísticas de la prueba de hipótesis y, a partir de estos datos, se puede decidir si se aplica el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman. (risas). Utilice Excel para la recopilación de datos con formatos, porcentajes y gráficos apropiados para cada porcentaje y Word para presentar resultados y presentar análisis y discusiones.

## Resultados

**Tabla 1. Estructura y el liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

		Estructura			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Liderazgo	Medio	F	0	5	0	5
		%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
	Alto	F	1	13	1	15
		%	5.0%	65.0%	5.0%	75.0%
	Total	F	1	18	1	20
		%	5.0%	90.0%	5.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 1, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Estructura”. De los encuestados opinan que el 65% de colaboradores cree que existe una relación de nivel medio alto y el 5% cree que existe un alto nivel de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe vínculo de relación entre la dimensión estructura y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 2. Responsabilidad y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

		Responsabilidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Liderazgo	Medio	f	1	4	0	5
		%	5.0%	20.0%	0.0%	25.0%
	Alto	f	0	13	2	15
		%	0.0%	65.0%	10.0%	75.0%
Total	f	1	17	2	20	
	%	5.0%	85.0%	10.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 2, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Responsabilidad”. De los encuestados opinan que el 5% de colaboradores cree que existe una relación de nivel bajo, el 65% indica que existe una relación de nivel medio y el 10% cree que existe un alto nivel de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe vínculo de relación entre la dimensión responsabilidad y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 3. Recompensa y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

		Recompensa		Total	
		Bajo	Medio		
Liderazgo	Medio	f	1	4	5
		%	5.0%	20.0%	25.0%
	Alto	f	6	9	15
		%	30.0%	45.0%	75.0%
Total	f	7	13	20	
	%	35.0%	65.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 3, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Recompensa”. De los encuestados opinan que el 5% de colaboradores cree que existe una relación de nivel bajo y el 45% cree que existe un nivel medio alto de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe vínculo de relación entre la dimensión recompensa y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 4. Riesgo y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

			Riesgo		Total
			Bajo	Medio	
Liderazgo	Medio	f	2	3	5
		%	10.0%	15.0%	25.0%
	Alto	f	4	11	15
		%	20.0%	55.0%	75.0%
Total	f	6	14	20	
	%	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 4, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Riesgo”. De los encuestados opinan que el 10% de colaboradores cree que existe una relación de nivel bajo y el 55% cree que existe un nivel medio alto de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe relación entre la dimensión riesgo y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 5. Relaciones y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

		Relaciones		Total	
		Bajo	Medio		
Liderazgo	Medio	f	2	3	5
		%	10.0%	15.0%	25.0%
	Alto	f	5	10	15
		%	25.0%	50.0%	75.0%
Total	f	7	13	20	
	%	35.0%	65.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 5, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Relaciones”. De los encuestados opinan que el 10% de colaboradores cree que existe una relación de nivel bajo y el 50% cree que existe un nivel medio alto de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe la relación entre la dimensión relaciones y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 6. Estándares de desempeño y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

			Estándares de desempeño		Total
			Medio	Alto	
Liderazgo	Medio	f	3	2	5
		%	15.0%	10.0%	25.0%
	Alto	f	11	4	15
		%	55.0%	20.0%	75.0%
Total	f	14	6	20	
	%	70.0%	30.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 6, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Estándares de desempeño”. De los encuestados opinan que el 15% de colaboradores cree que existe una relación de nivel bajo y el 20% cree que existe un nivel medio alto de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe relación entre la dimensión estándares de desempeño y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 7. Cooperación y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

			Cooperación		Total
			Medio	Alto	
Liderazgo	Medio	f	5	0	5
		%	25.0%	0.0%	25.0%
	Alto	f	13	2	15
		%	65.0%	10.0%	75.0%
Total	f	18	2	20	
	%	90.0%	10.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 7, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Cooperación”. De los encuestados opinan que el 25% de colaboradores cree que existe una relación de nivel medio y el 10% cree que existe un nivel alto de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe relación entre la dimensión cooperación y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

**Tabla 8. Conflicto y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.**

			Conflicto		Total
			Medio	Alto	
Liderazgo	Medio	f	5	0	5
		%	25.0%	0.0%	25.0%
	Alto	f	14	1	15
		%	70.0%	5.0%	75.0%
Total		f	19	1	20
		%	95.0%	5.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

**Comentario:** Según se observa en la tabla 8, se empleó la tabla de contingencia contribuyendo en la medición del nivel de relación existente entre la variable de estudio: “Liderazgo” y la dimensión “Conflicto”. De los encuestados opinan que el 25% de colaboradores cree que existe una relación de nivel medio y el 5% cree que existe un nivel alto de relación entre la variable y la dimensión. Por tanto, se puede concluir que existe vínculo de relación entre la dimensión conflicto y la variable liderazgo en los colaboradores en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

### Prueba de hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa del liderazgo en el Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote,2023.

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa del liderazgo en el Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote ,2023.

### Regla de decisión

Se utilizó un nivel de significancia = 5%

Si el valor  $p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula.

Si el valor  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 9. Correlación**

		Liderazgo	Clima Organizacional
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,762**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20

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

**Comentario:** Al no obtener un valor  $p = 0,000 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; el coeficiente de la correlación de Pearson es de 0,762, lo cual indica que existe una correlación directamente significativa entre los liderazgo y el clima organizacional

## **Análisis y Discusión**

El liderazgo es la capacidad de influir y liderar un equipo para lograr un objetivo común. Incluye inspirar, motivar y apoyar a otros para que hagan lo mejor que puedan y según Chiavenato (2001), las personas son fuertes en situaciones específicas para lograr uno, moverse u otros objetivos específicos a través del proceso de comunicación. Según Maxwell (1993), dice que el valor de las características es esencial para la supervivencia de una organización. En las relaciones, las investigaciones indican que la estructura está relacionada con las reglas organizacionales, la autoridad formal, las obligaciones, las políticas, los controles y las regulaciones, es decir, el respeto a los canales formales está en la organización. La estructura es evidente, el 65% de los compañeros cree que existe una relación de nivel medio-alto y el 5% cree que existe una relación de nivel alto entre liderazgo y estructura, hallazgo similar a Ramos (2023). Crear el clima es necesario para poder adaptarse rápida y fácilmente para aumentar la productividad y crear un ambiente de trabajo saludable. Asimismo, Arias (2019) sostuvo que una estructura bien diseñada contribuye al éxito de la empresa mejorando la eficiencia, la comunicación y la adaptabilidad.

El liderazgo motivacional puede inspirar a los equipos a superar desafíos, mejorar el desempeño y comprometerse más con los objetivos organizacionales. Según Goleman, Boyasteis y McKee (2016), el liderazgo es el desarrollo de habilidades manifiestas para motivar a otros a alcanzar las metas organizacionales. Según Litwin y Stinger (1978), la dimensión de responsabilidad significa que las personas deben ser sus propios líderes, poder trabajar, tomar sus propias decisiones y tomar sus propios acuerdos. , y los resultados muestran que la carga es en promedio del 20% de ellos. Se encontró una asociación con un mayor estado de ánimo en el 65% de la población del estudio. Se encontró que era similar al estudio de Romero (2022). Anime a los empleados a comportarse mejor, asumir más responsabilidades y ser más responsables. valor que beneficia a la empresa; Se confirma y presenta como un enfoque motivacional vinculado a valoraciones relacionadas con el trabajo y la vida laboral.

Ávila (2021), mantiene actividades recreativas y deportivas para todos los miembros de la organización y realiza la mayoría de las tareas con gran responsabilidad.

El liderazgo es un proceso continuo que requiere tiempo y paciencia. Según Max (2023) reconocer y recompensar el buen trabajo puede motivar a los miembros del equipo y reforzar las conductas de liderazgo positivas. Chambergo (2020) fomentar un ambiente de comunicación abierta puede ayudar a los miembros del equipo a sentirse más cómodos compartiendo ideas y dando feedback, lo cual es crucial para el liderazgo efectivo. Según Litwin y Stinger (1978) sostuvo que la dimensión **recompensa** corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, el estudio muestra que la recompensa presentan una correlación media baja del 5% con tendencia alta del 45%, para Goicochea (2019), consideró que la relación de influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral mejora la situación competitiva de los colaboradores recompensando su esfuerzo para aumentar el compromiso y la productividad.

Un líder puede modelar un comportamiento eficaz. Los miembros del equipo suelen aprender con el ejemplo. Goleman, Boyastais y McKee (2016) indican que la satisfacción social es la capacidad de estar con los demás, la confianza en los entornos sociales y la capacidad de evitar la soledad. Existe una gran capacidad para experimentar emociones positivas como alegría, satisfacción y excitación. Existe evidencia de que este rasgo se relaciona positivamente con el resultado de los líderes y el logro de las metas de desempeño. Litwin y Stinger (1978) argumentaron que la dimensión del riesgo se refiere a los sentimientos de los miembros de la organización acerca de los desafíos que plantea su trabajo. El alcance de la organización promueve la aceptación de riesgos calculados para lograr las metas previstas, y los riesgos son relativamente bajos con un 10% y un 55% del riesgo, según el escritor Zárate (2019). Encontraron que el ambiente de los empleados que viven en riesgo se refleja en las actividades de los empleados de una empresa, lo que afecta los resultados y el desempeño, que son los factores que determinan el éxito de una empresa.

El buen comportamiento de liderazgo incluye reconocer y recompensar el buen trabajo y motivar a los miembros del equipo. Goleman, Boyasteis y McKee (2016) sugieren que la creatividad es una de las habilidades más importantes que debe poseer un líder. Además, se ha demostrado que esta habilidad está estrechamente relacionada con la eficacia del liderazgo. Según Litwin y Stinger (1978), sostuvieron que la dimensión relacional es la percepción de los miembros de la empresa sobre la existencia de un buen ambiente de trabajo y una buena relación entre compañeros y jefes y líderes. La lealtad se relaciona con los sentimientos de amistad, compañerismo y ayuda de los empleados, que fomentan los grupos sociales e informales de la organización, y esta relación se limita solo al 30% y 70%, como lo muestran Ccoriñaupa y Gavino (2018). ) señaló que es importante que los líderes y gerentes creen un ambiente de trabajo positivo y gestionen eficazmente las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Las habilidades de liderazgo tienen como objetivo brindar oportunidades de capacitación y desarrollo que ayuden a los miembros del equipo a ganar y mejorar. Goleman, Boyasteis y McKee (2016) muestran que el talento para influir en los demás e inspirarlos y motivarlos a alcanzar metas. En términos de extraversión, apertura a la experiencia, positividad, responsabilidad y neuroticismo. Litwin y Stinger (1978) sostuvieron que los estándares de desempeño están relacionados con la importancia de que los miembros comprendan el énfasis de la organización en los estándares de desempeño y la comprensión de las metas y objetivos de la organización. ética de trabajo. Los gerentes tienen expectativas de desempeño que influyen en el nivel de excelencia alcanzado por sus supervisores. Las personas con alto poder no están motivadas por intereses creados a menos que representen reconocimiento y poder que confiera poder y autoridad. Los estándares de desempeño indican una conexión promedio del 15% y una capacidad máxima del 20%. Es por esto que Peña (2020) muestra que los estándares de desempeño son expectativas claras y medibles de los empleados sobre su desempeño.

El liderazgo se puede desarrollar a través de una variedad de métodos de capacitación y desarrollo, incluidos talleres, conferencias, entrenamiento, tutoría y

excursiones. Goleman, Boyastéis y McKee (2016) muestran cómo hablan de la flexibilidad en términos positivos y de la capacidad de construir amistades. Al crear enlaces hostiles, recibirás una publicación incorrecta. Litwin y Stinger (1978) argumentaron que la dimensión cooperativa es la percepción por parte de los miembros de la empresa de que existe un espíritu cooperativo entre los gerentes y otros empleados del grupo. En niveles altos y bajos se valora el apoyo mutuo y la cooperación con un promedio de 90% y un extremo 10%, como dice Quispe (2019): No se reconoce el trabajo que hacen, y luego se considera correcto porque es comunicación porque es una señal de comunicación

Un ítem que muestra una capacidad general para expresar miedo, tristeza, venganza, ira, culpa y disgusto. A menudo se trata de la capacidad de afrontar los efectos negativos. Litwin y Stinger (1978) argumentaron que la naturaleza del conflicto es la tendencia de los miembros, pares y superiores de una organización a aceptar puntos de vista opuestos sin temor a ser atacados y a resolver los problemas a medida que surgen. Melchol y Guerreros (2018) muestran que la relación entre el estilo de liderazgo y el estilo de gestión de los empleados en la ciudad de Ambo es de aproximadamente 50,52. Por tanto, si no se gestionan adecuadamente, estos conflictos pueden tener un impacto negativo en el clima laboral, la productividad y la satisfacción de los empleados.

## **Conclusiones**

Se determina que el liderazgo tienen una correlación directa a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% directamente significativa con el cliente organizacional basado en el coeficiente de la correlación de Pearson de 0,762 en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

Se identifica que la estructura presentan una correlación media baja del 25% con tendencia al riesgo medio del 75% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se precisa que la responsabilidad presentan una correlación media del 20% con tendencia al alta del 65% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se establece que la recompensa presentan una correlación media baja del 5% con tendencia alta del 45% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se caracteriza que el riesgo presentan una correlación baja del 10% con tendencia al riesgo medio alto del 55% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se determina que las relaciones presentan una correlación media baja del 30% con tendencia alta del 70% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se establece que los estándares de desempeño presentan una correlación media del 15% con tendencia alta del 20% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se establece que la cooperación presentan una correlación media del 90% con tendencia alta del 10% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

Se instituye que el conflicto presentan una correlación media del 25% con tendencia alta del 5% a una confiabilidad del 95% y margen de error del 5% con el clima organizacional.

## **Recomendaciones**

Se recomienda fomentar un ambiente de trabajo en equipo. Esto puede ayudar a los empleados a trabajar juntos de manera más efectiva y a mejorar el clima organizacional.

Se recomienda que la Agencia Chimbote podría beneficiarse de programas de formación y desarrollo de liderazgo. Estos programas pueden ayudar a los líderes actuales a mejorar sus habilidades y preparar a los futuros líderes de la empresa.

Se recomienda fomentar un ambiente donde la responsabilidad sea compartida. Esto puede ayudar a los empleados a sentirse más comprometidos con su trabajo y a entender que su contribución es valiosa para el éxito de la empresa.

Se recomienda asumir la responsabilidad de tomar decisiones que sean en el mejor interés de la empresa y de sus empleados. Esto puede incluir tomar decisiones difíciles cuando sea necesario, pero siempre con transparencia y justicia.

Se recomienda recompensar a los equipos que trabajan bien juntos y logran resultados excepcionales como un equipo. Esto puede ayudar a fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

Se recomienda adoptar un enfoque proactivo para la gestión de riesgos. Esto puede incluir la identificación y evaluación de posibles riesgos, así como la implementación de estrategias para mitigar estos riesgos.

Se recomienda trabajar para construir relaciones de confianza con sus empleados. Esto puede incluir ser honesto, transparente y consistente en sus acciones.

Se recomienda establecer expectativas claras y realistas para el desempeño de los empleados. Esto puede ayudar a los empleados a entender lo que se espera de ellos y a trabajar para alcanzar estos estándares.

Se recomienda proporcionar oportunidades para que los empleados colaboren en proyectos o tareas. Esto puede ayudar a mejorar la cooperación y a fomentar un ambiente de trabajo más inclusivo y colaborativo.

Se recomienda ver los conflictos como oportunidades de aprendizaje. Esto puede ayudar a la organización a aprender de los conflictos pasados y a mejorar la gestión de conflictos en el futuro.

## **Agradecimientos**

Al final de una gran etapa de mi vida, quiero expresar mi profundo agradecimiento a quienes hicieron realidad este sueño. Agradezco a mi alma mater San Pedro, mi programa de estudios de administración, mi más sincero agradecimiento a mi director de tesis, Dr. Pablo Santos agradezco a todos los docentes cuyo apoyo e instrucción son la base de mi vida profesional.

Los que me acompañaron todo el tiempo y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención especial a Dios, a mis padres, a mis hermanos. Muchas gracias por mostrarme que "el verdadero amor no es más que el deseo ineludible de ayudar a los demás a superarse a sí mismos". Gracias infinitas a todos

## Referencias bibliográficas

- Arano Chávez, R., Escudero, J., & Delfín Beltrán, L. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. 9-14.
- Chiavenato (1992) Introducción a la Teoría General de la Administración
- Arias (2019) “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. [Tesis de pregrado – Universidad Mayor de San Andrés] Repositorio institucional
- Arroyo G (2022). “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021*”. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99225>
- Atencio Chavez, J., & Espinoza Nuñez, M. L. (2019). “*El Liderato de la gestión de recursos humanos y su Influjo en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pasco 2012-2017.*” Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1653>
- Avila (202). “*Clima organizacional y su impacto en la productividad en los clientes internos en la empresa agropecuaria de comercio LTDA (AGROCOM). Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria.*” Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2361>
- Cabello, R (2019).” *Propuesta de programa de capacitación e innovación de relaciones interpersonales, para mejorar la cultura organizacional en la I.E.P. “La Inmaculada”- Cunya -Distrito de Yanama, Provincia de Yungay, Región Ancash*”. Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3775>
- Carhuajulca L., & Valderrama Z. (2019). “*Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote-2019*”. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40859>.

- Carrillo B (208) La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27226>
- Ccoriñaupa, C y Gavino, E (2018), “*Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Decclaton del área HFC administrativo, España – 2018*”. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/30.427>
- Chiavenato, E (2001). Administración de Recursos Humanos, Los Ángeles, Estados Unidos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/>
- Durkheim, Parsons y Rodríguez (1992). El gran libro de la Sociología. Recuperado de <https://www.amazon.es/GRAN-LIBRO-SOCIOLOG%C3%8DA-PRINCIPALES-FUNCIONALISMO-ebook/dp/B0831T42TG>
- Fischman (2006) Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa. Universidad Veracruzana. México.
- García, M. y Zapata D., A. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito
- Gil J, & Rodríguez E. (2018). Análisis de la Motivación y Liderazgo en la Junta de Propietarios Del Mercado Buenos Aires Nuevo Chimbote-2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19140>
- Goicochea, C (2019), “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017*”. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1653>
- Goleman, Boyasteis y McKee (2016). El líder Resonante. Recuperado de <https://www.libreriadelau.com/lib-el-lider-resonante-crea-mas-el-poder-de-la-inteligencia-emocional-penguin-random-house-arqueología/p>

- Gonzales Barboza, F. (2018). *Liderazgo Directivo y Clima Laboral de la Municipalidad de Cumba*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25249>
- González Peláez, D., & Ospina Nieto, Y. (2015). El trabajo en equipo en el clima organizacional de las empresas en el área específica del talento humano. Colección Académica de Ciencias Sociales, Vol. 2, No. 1, 119-142.
- Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978). Clima Organizacional, Nueva York, Estados Unidos: Simon & Schuster, <https://www.webdelclub.com/whuracan/docu/des000019.pdf>
- López M, & Rojo W (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28989>
- Luhmann (1997). Organización y Decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo. Editorial Anthropos, España. <https://www.webdelclub.com/whuracan/docu/des000019.pdf>
- Macedo, Padilla y Flores (2018). “*El clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018*”. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4621>
- Maxwell, J (1993). Desarrolle el líder que está en Usted. Estados Unidos. Recuperado de <https://www.webdelclub.com/whuracan/docu/des000019.pdf>
- Melchor Ponce, Y. C., Huaynate Salinas, L. D., & Guerreros Canteño, N. (2018). *Estilos de liderazgo y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Ambo 2018*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4256>
- Max-Neef (1998) Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-neef
- Panta I. (2019). “*Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Hielos de Chimbote JG SAC, distrito de Nuevo*

- Chimbote2018.*” Recuperado de  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14142>
- Peña, N (2020). “*Clima organizacional y liderazgo en la entidad financiera Mi Banco S.A. Huancayo 2017.*” Universidad Peruana los Andes .Recuperado de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/1673>
- Quispe, L (2019). “ *Clima organizacional en el banco de la microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco-2018*”. Universidad Andina del Cusco. Recuperado de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/2065>
- Ramos, E (2023). “*Condiciones laborales en la satisfacción laboral del personal de un Centro Materno Infantil -SMP 2022.*”  
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6357449>
- Rodríguez Ramos, S., Suárez Isaqui, L., Martínez Abreu, J., Alfonso Viart, B., Cuyac Lantigua, M., & Reyes Martín, B. (2018). Evaluación del clima organizacional en la Clínica Docente Estomatológica 27 de Noviembre. Rev. Méd. Electrón, Vo. 40, No. 4, 1011-1121.
- Romero, R (2022). “*Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa EMAPAB SA., distrito de Bagua, 2021*”. Recuperado de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87802>
- Vega, A; León, M y Paz, D (2018). “*Clima organizacional en la Municipalidad Provincial de la Convención – Cusco, 2018*”. Universidad Andina del Cusco. Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3044>
- Velezmoro, E (2019).” *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I.E.G.P. “Los Embajadores del Saber” de Chimbote, 2018*”. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35879>
- Zárate, S. (2019). “ *Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores (Trabajo de investigación)*”. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/1518>

## Anexos y Apéndices

### 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>LIDERAZGO</b>	Goleman, Boyatzis y McKee (2016) “El liderazgo es el proceso de desplegar capacidades con el fin de estimular a los seguidores para alcanzar los objetivos de la organización mediante el cambio.”	El liderazgo es el proceso de desplegar la capacidad de dirigir a los trabajadores, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización, mediante el cambio.	<b>Extroversión.</b>	Sociabilidad	¿Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros?
				Alegre	¿Considera que su jefe muestra una conducta alegre pese a cualquier situación que se presente?
				Facilidad de palabra	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?
			<b>Apertura a la Experiencia</b>	Abiertos al Cambio	¿Considera que su jefe está dispuesto a escuchar sus o sus opiniones y las de sus compañeros cuando desean aportar opiniones?
				Creativo	¿Considera que su jefe busca innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo?
				Tolerantes	¿Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones?
			<b>Afabilidad</b>	Solidario	¿Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas laborales a usted y sus compañeros?

				Confiabilidad	¿Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones?
				Sensibilidad hacia los demás	¿Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus labores?
			<b>Responsabilidad</b>	Necesidad de éxito	¿Considera que su jefe busca o necesita cumplir siempre las metas establecidas pese a las limitaciones y obstáculos?
				Autodisciplina	¿Considera que su jefe se autoevalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas?
				Deliberación de Autoridad y responsabilidad	¿Su jefe es capaz de delegar funciones y confiar en que se realizaran de la manera adecuada?
			<b>Neuroticismo</b>	Ansiedad	¿Su jefe es capaz de controlar la ansiedad que conlleva las responsabilidades de su cargo?
				Depresión	¿Considera que su jefe es capaz de tolerar el fracaso y buscar solucionar al problema?
				Impulsividad	¿Considera que su jefe toma decisiones habiendo evaluado previamente todos los pro y contras?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Litwin y Stringer (1968) Consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.”	Conceptualizaron que el clima organizacional afecta a los resultados explícitos observados del sistema juicioso y del estilo de los administradores, así como de otros factores importantes sobre la posición, convicciones, aptitudes y estímulo de las personas que trabajan dentro de una empresa y que influye en su motivación y comportamiento	<b>Estructura</b>	Tareas definidas	¿En esta empresa las tareas están bien definidas?
				Tareas estructuradas	¿En esta empresa las tareas están lógicamente estructuradas?
				Se tiene claro quién manda	¿En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones?
				Conocimiento de las políticas	¿Se conoce claramente las políticas de la empresa?
				Conocimiento de la estructura organizativa	¿Se conoce claramente la estructura organizativa de esta empresa?
			<b>Responsabilidad</b>	Trabajo bien hecho	¿Al jefe le gusta que se haga bien el trabajo sin estar verificándolo con él?
				Trabajo autónomo	¿Los superiores solo trazan planes generales de lo que cada colaborador debe hacer, y cada uno es responsable del trabajo realizado?
				Iniciativa en el trabajo	¿En esta empresa se sale adelante cuando se toma la iniciativa y se trata de hacer las cosas por uno mismo?
				Buena solución al problema	¿La filosofía de la empresa enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos?
			<b>Recompensa</b>	Rápido ascenso	¿Dentro de la empresa existe un rápido ascenso para los colaboradores?

				Mejores recompensas	¿Las recompensas e incentivos que se reciben en la empresa son mejores que las amenazas y críticas?
				Recompensa según el desempeño	¿Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?
			<b>Riesgo:</b>	Toma de riesgos oportunos	¿Esta empresa ha tomado riesgos en los momentos oportunos?
				Toma de riesgos para sobresalir	¿En esta empresa debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?
				Toma de decisiones precavidas	¿La toma de decisiones en la empresa se hace con demasiada precaución para lograr las metas?
			<b>Relaciones/Calor</b>	Atmosfera	¿Entre los colaboradores prevalece una atmósfera amistosa?
				Clima agradable	¿La empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?
				Buena relación con los jefes	¿Existe una buena relación entre jefe trabajador?
			<b>Estándares de desempeño:</b>	Exigencia del rendimiento	¿En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto?
				Todo se puede hacer mejor	¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?
				Presión para mejora	¿En esta empresa existe mucha presión para la mejora continua del rendimiento personal y grupal?

				Personal contento, personal productivo	¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?
			<b>Cooperación/apoyo:</b>	Miedo a equivocarse	¿Los superiores ante una equivocación de los colaboradores le llaman la atención, pero de manera privada?
				Toma en cuenta las aspiraciones de los colaboradores	¿Los jefes toman interés a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la empresa?
				Falta de confianza	¿Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra?
				Apoyo entre colaboradores	¿Existe ayuda mutua entre jefes y colaboradores ante una labor difícil?
			<b>Conflicto</b>	Evitar opiniones en desacuerdo	¿En esta empresa se causa buena impresión si los colaboradores se mantienen callado para evitar desacuerdos?
				Conflictos saludables	¿La alta gerencia ante un conflicto entre unidades y departamentos toman una actitud que pueda ser bastante soluble?
				Discusiones abiertas	¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre los colaboradores?
				Opiniones honestas	¿Los colaboradores pueden decir los que piensan, aunque no estén de acuerdo con sus jefes?

## 2. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera se relaciona el liderazgo en el clima organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023?</p>	Liderazgo	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y el clima organizacional en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la estructura que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li> <li>• Precisar la responsabilidad que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li> <li>• Describir la recompensa que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li> <li>• Caracterizar el riesgo que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li> <li>• Determinar las relaciones que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li> <li>• Identificar los estándares de desempeño que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia,</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p><b>H<sup>1</sup>:</b> Existe relación significativa del liderazgo en el Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote,2023.</p> <p><b><u>Hipótesis Nula</u></b></p> <p><b>H<sup>0</sup>:</b> No Existe relación significativa del liderazgo en el Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote ,2023.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Según su finalidad – Aplicada</p> <p>Según su enfoque – Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental – transversal y correlacional.</p> <p><b>Población muestral:</b></p> <p>20 trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuestionario</li> <li>- Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach</li> </ul>
	Clima Organizacional			

		<p>agencia, Chimbote, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar la cooperación que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li><li>• Determinar el conflicto que se relacionan con el liderazgo en los trabajadores de la financiera Crediscotia, agencia, Chimbote, 2023.</li></ul>		
--	--	--	--	--

### 3. Instrumentos para la recolección de datos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**

**PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

Masculino:  Femenino:

**2. Edad:**

18 – 25:  26 – 35:  37 – 46  más de 46

**3. Estado civil:**

Soltero(a):  Casado(a):  Viudo(a):   
Divorciado(a):  Conviviente:

**4. Grado de instrucción:**

Primaria:  Secundaria:  Superior no universitaria:   
Superior universitaria:  Posgrado:

**5. Antigüedad como trabajador: (años)**

hasta 1:  2 – 3:  4 – 5:  6 – 7  de 8 a más

**6. Lugar donde vive:**

Chimbote:  Nuevo Chimbote:  Otro lugar

## CUESTIONARIO DE LIDERAZGO EN LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA, AGENCIA CHIMBOTE 2023.

### I. INSTRUCCIONES

La presente encuesta tiene como objetivo recoger información de gran importancia sobre el liderazgo, seguido de una escala de valoración. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

### I. ITEMS.

	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
	<b>Totalmente Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>

N.º	DIMENSIONES	ESCALA				
		TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
<b>Extroversión</b>						
<b>1</b>	Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros					
<b>2</b>	Considera que su jefe muestra una conducta alegre pese a cualquier situación que se presente					
<b>3</b>	Considera que su jefe es empático con los trabajadores					
<b>Apertura de experiencias</b>						
<b>4</b>	Considera que su jefe está dispuesto a escuchar sus opiniones y las de sus compañeros cuando desean aportar opiniones					
<b>5</b>	Considera que su jefe busca innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo					
<b>6</b>	Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones					
<b>Afabilidad</b>						
<b>7</b>	Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas laborales a usted y sus compañeros					
<b>8</b>	Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones					
<b>9</b>	Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus labores					
<b>Responsabilidad</b>						
<b>10</b>	Considera que su jefe busca o necesita cumplir siempre las metas establecidas pese a las limitaciones y Obstáculos					
<b>11</b>	Considera que su jefe se auto evalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas					
<b>12</b>	Su jefe es capaz de delegar funciones y confiar en que se realizarán de la manera adecuada					
<b>Neuroticismo</b>						
<b>13</b>	Su jefe es capaz de controlar la ansiedad que con lleva las responsabilidades de su cargo					
<b>14</b>	Considera que su jefe es capaz de tolerar el fracaso y buscar solucionar al problema					
<b>15</b>	Considera que su jefe toma decisiones habiendo evaluado previamente todos los pro y contras					

**PARTE 3**  
**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA**  
**FINANCIERA CREDISCOTIA, AGENCIA CHIMBOTE 2023.**

**I. INSTRUCCIONES**

A continuación, encontrarás un grupo de preguntas las cuales deberá responder, seguido de una escala de valoración. Señala tu respuesta marcando con una (X) con la mayor sinceridad posible.

**II. ITEMS**

<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
<b>Totalmente Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>

<b>N.º</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>TD 1</b>	<b>ED 2</b>	<b>I 3</b>	<b>DA 4</b>	<b>TA 5</b>
<b>Estructura</b>						
<b>1</b>	En esta empresa las tareas están bien definidas					
<b>2</b>	En esta empresa las tareas están lógicamente estructuradas					
<b>3</b>	En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
<b>4</b>	Se conoce claramente las políticas de la empresa					
<b>5</b>	Se conoce claramente la estructura organizativa de esta empresa.					
<b>Responsabilidad</b>						
<b>6</b>	Al jefe le gusta que se haga bien el trabajo sin estar verificándolo con él.					
<b>7</b>	Los superiores solo trazan planes generales de lo que cada colaborador debe hacer, y cada uno es responsable del trabajo realizado					
<b>8</b>	En esta empresa se sale adelante cuando se toma la iniciativa y se trata de hacer las cosas por uno mismo.					
<b>9</b>	La filosofía de la empresa enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos					
<b>Recompensa</b>						
<b>10</b>	Dentro de la empresa existe un rápido ascenso para los colaboradores					
<b>11</b>	Las recompensas e incentivos que se reciben en la empresa son mejores que las amenazas y críticas.					
<b>12</b>	Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					

<b>Riesgo</b>						
<b>13</b>	Esta empresa ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
<b>14</b>	En esta empresa debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.					
<b>15</b>	La toma de decisiones en la empresa se hace con demasiada precaución para lograr las metas.					
<b>Relaciones/Calor</b>						
<b>16</b>	Entre los colaboradores prevalece una atmósfera Amistosa					
<b>17</b>	La empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
<b>18</b>	Existe una buena relación entre jefe Trabajador.					
<b>Estándares de desempeño</b>						
<b>19</b>	En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto					
<b>20</b>	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
<b>21</b>	En esta empresa existe mucha presión para la mejora continua del rendimiento personal y grupal.					
<b>22</b>	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
<b>Cooperación /Apoyo</b>						
<b>23</b>	Los superiores ante una equivocación de los colaboradores le llaman la atención, pero de manera privada					
<b>24</b>	Los jefes toman interés a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la empresa.					
<b>25</b>	Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra.					
<b>26</b>	Existe ayuda mutua entre jefes y colaboradores ante una labor difícil.					
<b>Conflicto</b>						
<b>27</b>	En esta empresa se causa buena impresión si los colaboradores se mantienen callados para evitar Desacuerdos					
<b>28</b>	La alta gerencia ante un conflicto entre unidades y departamentos toman una actitud que pueda ser bastante soluble.					
<b>29</b>	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre los colaboradores.					
<b>30</b>	Los colaboradores pueden decir lo que piensan aunque no estén de acuerdo con sus jefes					

¡Gracias por el tiempo brindado

Cuestionario sobre el liderazgo y clima organizacional  
Fuente: Elaboración propia

#### 4. Validez y confiabilidad

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE**  
**EXPERTOS**



#### I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Yesenia Avila Alcalde

Fecha: 15/ 11 / 2023      Especialidad:

ADMINISTRACION.

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO.

Autor del instrumento: Bybyan Beatriz Ticliahuanga Coba

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA FINANCIERA  
CREDISCOTIA, AGENCIA CHIMBOTE, 2023.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

#### II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Sociabilidad	¿Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros?				18	
Alegre	¿Considera que su jefe muestra una conducta alegre pese a cualquier situación que se presente?				18	
Facilidad de palabra	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?				18	
Abiertos al Cambio	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?				18	

Creativo	¿Considera que su jefe busca innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo?				<b>18</b>	
Tolerantes	¿Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones?				<b>18</b>	
Solidario	¿Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas laborales a usted y sus compañeros?				<b>18</b>	
Confiabilidad	¿Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones?				<b>18</b>	
Sensibilidad hacia los demás	¿Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus labores?				<b>18</b>	
Necesidad de éxito	¿Considera que su jefe busca o necesita cumplir siempre las metas establecidas pese a las limitaciones y obstáculos?				<b>18</b>	
Autodisciplina	¿Considera que su jefe se autoevalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas?				<b>18</b>	
Deliberación de Autoridad y responsabilidad	¿Su jefe es capaz de delegar funciones y confiar en que se realizaran de la manera adecuada?				<b>18</b>	
Ansiedad	¿Su jefe es capaz de controlar la ansiedad que conlleva las responsabilidades de su cargo?				<b>18</b>	
Depresión	¿Considera que su jefe es capaz de tolerar el fracaso y buscar solucionar al problema?				<b>18</b>	
Impulsividad	¿Considera que su jefe toma decisiones habiendo evaluado previamente todos los pro y contras?				<b>18</b>	
Tareas definidas	¿En esta empresa las tareas están bien definidas?				<b>18</b>	
Tareas estructuradas	¿En esta empresa las tareas están lógicamente estructuradas?				<b>18</b>	
Se tiene claro quién Manda	¿En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones?				<b>18</b>	
Conocimiento de las Políticas	¿Se conoce claramente las políticas de la empresa?				<b>18</b>	

Conocimiento de la estructura organizativa	¿Se conoce claramente la estructura organizativa de esta empresa?					<b>18</b>	
Trabajo bien Hecho	¿Al jefe le gusta que se haga bien el trabajo sin estar verificándolo con él?					<b>18</b>	
Trabajo autónomo	¿Los superiores solo trazan planes generales de lo que cada colaborador debe hacer, y cada uno es responsable del trabajo realizado?					<b>18</b>	
Iniciativa en el trabajo	¿En esta empresa se sale adelante cuando se toma la iniciativa y se trata de hacer las cosas por uno mismo?					<b>18</b>	
Buena solución al problema	¿La filosofía de la empresa enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos?					<b>18</b>	
Rápido ascenso	¿Dentro de la empresa existe un rápido ascenso para los colaboradores?					<b>18</b>	
Mejores recompensas	¿Las recompensas e incentivos que se reciben en la empresa son mejores que las amenazas y críticas?					<b>18</b>	
Recompensa según el desempeño	¿Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					<b>18</b>	
Toma de riesgos Oportunos	¿Esta empresa ha tomado riesgos en los momentos oportunos?					<b>18</b>	
Toma de riesgos para sobresalir	¿En esta empresa debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?					<b>18</b>	
Toma de decisiones precavidas	¿La toma de decisiones en la empresa se hace con demasiada precaución para lograr las metas?					<b>18</b>	
Atmosfera	¿Entre los colaboradores prevalece una atmósfera amistosa?					<b>18</b>	
Clima agradable	¿La empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?					<b>18</b>	
Buena relación con los jefes	¿Existe una buena relación entre jefe trabajador?					<b>18</b>	
Exigencia del rendimiento	¿En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto?					<b>18</b>	

Todo se puede hacer mejor	¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?					<b>18</b>	
Presión para mejora	¿En esta empresa existe mucha presión para la mejora continua del rendimiento personal y grupal?					<b>18</b>	
Personal contento, personal productivo	¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					<b>18</b>	
Miedo a equivocarse	¿Los superiores ante una equivocación de los colaboradores le llaman la atención, pero de manera privada?					<b>18</b>	
Toma en cuenta las aspiraciones de los colaboradores	¿Los jefes toman interés a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la empresa?					<b>18</b>	
Falta de confianza	¿Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra?					<b>18</b>	
Apoyo entre Colaboradores	¿Existe ayuda mutua entre jefes y colaboradores ante una labor difícil?					<b>18</b>	
Evitar opiniones en desacuerdo	¿En esta empresa se causa buena impresión si los colaboradores se mantienen callado para evitar					<b>18</b>	
Conflictos saludables	¿La alta gerencia ante un conflicto entre unidades y departamentos toman una actitud que pueda ser bastante soluble?					<b>18</b>	
Discusiones abiertas	¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre los colaboradores?					<b>18</b>	
Opiniones honestas	¿Los colaboradores pueden decir los que piensan, aunque no estén de acuerdo con sus jefes?					<b>18</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>						<b>810</b>	
<b>Sumatoria Total</b>						<b>810</b>	
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>						<b>(810 x 0.005)</b>	

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento.**  
**NO REQUIERE SUGERENCIA.**

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

810  $\equiv$  4.05

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**YESENIA AVILA ALCALDE**  
**DNI. 32974960**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE**  
**EXPERTOS**



**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Luis Junior Montenegro Príncipe

Fecha: 15/ 11 / 2023      Especialidad:

ADMINISTRACION.

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO.

Autor del instrumento: Bybyan Beatriz Ticliahuanga Coba

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA FINANCIERA  
 CREDISCOTIA, AGENCIA CHIMBOTE, 2023.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Sociabilidad	¿Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros?					<b>19</b>
Alegre	¿Considera que su jefe muestra una conducta alegre pese a cualquier situación que se presente?					<b>19</b>
Facilidad de palabra	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?					<b>19</b>
Abiertos al Cambio	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?					<b>19</b>
Creativo	¿Considera que su jefe busca innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo?					<b>19</b>

Tolerantes	¿Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones?					<b>19</b>
Solidario	¿Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas laborales a usted y sus compañeros?					<b>19</b>
Confiabilidad	¿Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones?					<b>19</b>
Sensibilidad hacia los demás	¿Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus labores?					<b>19</b>
Necesidad de éxito	¿Considera que su jefe busca o necesita cumplir siempre las metas establecidas pese a las limitaciones y obstáculos?					<b>19</b>
Autodisciplina	¿Considera que su jefe se autoevalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas?					<b>19</b>
Deliberación de Autoridad y responsabilidad	¿Su jefe es capaz de delegar funciones y confiar en que se realizaran de la manera adecuada?					<b>19</b>
Ansiedad	¿Su jefe es capaz de controlar la ansiedad que conlleva las responsabilidades de su cargo?					<b>19</b>
Depresión	¿Considera que su jefe es capaz de tolerar el fracaso y buscar solucionar al problema?					<b>19</b>
Impulsividad	¿Considera que su jefe toma decisiones habiendo evaluado previamente todos los pro y contras?					<b>19</b>
Tareas definidas	¿En esta empresa las tareas están bien definidas?					<b>19</b>
Tareas estructuradas	¿En esta empresa las tareas están lógicamente estructuradas?					<b>19</b>
Se tiene claro quién Manda	¿En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					<b>19</b>
Conocimiento de las Políticas	¿Se conoce claramente las políticas de la empresa?					<b>19</b>
Conocimiento de la estructura organizativa	¿Se conoce claramente la estructura organizativa de esta empresa?					<b>19</b>
Trabajo bien Hecho	¿Al jefe le gusta que se haga bien el trabajo sin estar verificándolo con él?					<b>19</b>

Trabajo autónomo	¿Los superiores solo trazan planes generales de lo que cada colaborador debe hacer, y cada uno es responsable del trabajo realizado?						<b>19</b>
Iniciativa en el trabajo	¿En esta empresa se sale adelante cuando se toma la iniciativa y se trata de hacer las cosas por uno mismo?						<b>19</b>
Buena solución al problema	¿La filosofía de la empresa enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos?						<b>19</b>
Rápido ascenso	¿Dentro de la empresa existe un rápido ascenso para los colaboradores?						<b>19</b>
Mejores recompensas	¿Las recompensas e incentivos que se reciben en la empresa son mejores que las amenazas y críticas?						<b>19</b>
Recompensa según el desempeño	¿Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?						<b>19</b>
Toma de riesgos Oportunos	¿Esta empresa ha tomado riesgos en los momentos oportunos?						<b>19</b>
Toma de riesgos para sobresalir	¿En esta empresa debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?						<b>19</b>
Toma de decisiones precavidas	¿La toma de decisiones en la empresa se hace con demasiada precaución para lograr las metas?						<b>19</b>
Atmosfera	¿Entre los colaboradores prevalece una atmósfera amistosa?						<b>19</b>
Clima agradable	¿La empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?						<b>19</b>
Buena relación con los jefes	¿Existe una buena relación entre jefe trabajador?						<b>19</b>
Exigencia del rendimiento	¿En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto?						<b>19</b>
Todo se puede hacer mejor	¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?						<b>19</b>
Presión para mejora	¿En esta empresa existe mucha presión para la mejora continua del rendimiento personal y grupal?						<b>19</b>
Personal contento, personal productivo	¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?						<b>19</b>

Miedo a equivocarse	¿Los superiores ante una equivocación de los colaboradores le llaman la atención, pero de manera privada?						<b>19</b>
Toma en cuenta las aspiraciones de los colaboradores	¿Los jefes toman interés a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la empresa?						<b>19</b>
Falta de confianza	¿Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra?						<b>19</b>
Apoyo entre Colaboradores	¿Existe ayuda mutua entre jefes y colaboradores ante una labor difícil?						<b>19</b>
Evitar opiniones en desacuerdo	¿En esta empresa se causa buena impresión si los colaboradores se mantienen callado para evitar						<b>19</b>
Conflictos saludables	¿La alta gerencia ante un conflicto entre unidades y departamentos toman una actitud que pueda ser bastante soluble?						<b>19</b>
Discusiones abiertas	¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre los colaboradores?						<b>19</b>
Opiniones honestas	¿Los colaboradores pueden decir lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con sus jefes?						<b>19</b>
<b>Sumatoria parcial</b>							<b>855</b>
<b>Sumatoria Total</b>							<b>855</b>
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>							<b>(855 x 0.005)</b>

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento.**  
**NO REQUIERE SUGERENCIA.**

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

855  4.27

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Mba. Montenegro Príncipe Luis Junior**  
**DNI.43978959**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE  
EXPERTOS**



**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Wiliam Arnold Carrión Adán

Fecha: 22/ 11 / 2023      Especialidad:

ADMINISTRACION.

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO.

Autor del instrumento: Bybyan Beatriz Ticliahuanga Coba

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA FINANCIERA  
CREDISCOTIA, AGENCIA CHIMBOTE, 2023.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Sociabilidad	¿Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros?				<b>18</b>	
Alegre	¿Considera que su jefe muestra una conducta alegre pese a cualquier situación que se presente?				<b>18</b>	
Facilidad de palabra	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?				<b>18</b>	
Abiertos al Cambio	¿Considera que su jefe es empático con los trabajadores?				<b>18</b>	
Creativo	¿Considera que su jefe busca innovar procedimientos para simplificar los				<b>18</b>	

Tolerantes	¿Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones?				<b>18</b>	
Solidario	¿Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas laborales a usted y sus compañeros?				<b>18</b>	
Confiabilidad	¿Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones?				<b>18</b>	
Sensibilidad hacia los demás	¿Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus				<b>18</b>	
Necesidad de éxito	¿Considera que su jefe busca o necesita cumplir siempre las metas establecidas pese a las limitaciones y				<b>18</b>	
Autodisciplina	¿Considera que su jefe se autoevalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas?				<b>18</b>	
Deliberación de Autoridad y responsabilidad	¿Su jefe es capaz de delegar funciones y confiar en que se realizaran de la manera adecuada?				<b>18</b>	
Ansiedad	¿Su jefe es capaz de controlar la ansiedad que conlleva las responsabilidades de su cargo?				<b>18</b>	
Depresión	¿Considera que su jefe es capaz de tolerar el fracaso y buscar solucionar al problema?				<b>18</b>	
Impulsividad	¿Considera que su jefe toma decisiones habiendo evaluado previamente todos los pro y contras?				<b>18</b>	
Tareas definidas	¿En esta empresa las tareas están bien definidas?				<b>18</b>	
Tareas estructuradas	¿En esta empresa las tareas están lógicamente estructuradas?				<b>18</b>	
Se tiene claro quién Manda	¿En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones?				<b>18</b>	
Conocimiento de las Políticas	¿Se conoce claramente las políticas de la empresa?				<b>18</b>	
Conocimiento de la estructura organizativa	¿Se conoce claramente la estructura organizativa de esta empresa?				<b>18</b>	

Trabajo bien Hecho	¿Al jefe le gusta que se haga bien el trabajo sin estar verificándolo con él?				<b>18</b>	
Trabajo autónomo	¿Los superiores solo trazan planes generales de lo que cada colaborador debe hacer, y cada uno es responsable del trabajo realizado?				<b>18</b>	
Iniciativa en el trabajo	¿En esta empresa se sale adelante cuando se toma la iniciativa y se trata de hacer las cosas por uno mismo?				<b>18</b>	
Buena solución al problema	¿La filosofía de la empresa enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos?				<b>18</b>	
Rápido ascenso	¿Dentro de la empresa existe un rápido ascenso para los colaboradores?				<b>18</b>	
Mejores recompensas	¿Las recompensas e incentivos que se reciben en la empresa son mejores que las amenazas y críticas?				<b>18</b>	
Recompensa según el desempeño	¿Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?				<b>18</b>	
Toma de riesgos Oportunos	¿Esta empresa ha tomado riesgos en los momentos oportunos?				<b>18</b>	
Toma de riesgos para sobresalir	¿En esta empresa debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la				<b>18</b>	
Toma de decisiones precavidas	¿La toma de decisiones en la empresa se hace con demasiada precaución para lograr las metas?				<b>18</b>	
Atmosfera	¿Entre los colaboradores prevalece una atmósfera amistosa?				<b>18</b>	
Clima agradable	¿La empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?				<b>18</b>	
Buena relación con los jefes	¿Existe una buena relación entre jefe trabajador?				<b>18</b>	
Exigencia del rendimiento	¿En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto?				<b>18</b>	
Todo se puede hacer mejor	¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?				<b>18</b>	

Presión para mejora	¿En esta empresa existe mucha presión para la mejora continua del rendimiento personal y grupal?					<b>18</b>		
Personal contento, personal productivo	¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					<b>18</b>		
Miedo a equivocarse	¿Los superiores ante una equivocación de los colaboradores le llaman la atención, pero de manera					<b>18</b>		
Toma en cuenta las aspiraciones de los colaboradores	¿Los jefes toman interés a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la empresa?					<b>18</b>		
Falta de confianza	¿Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra?					<b>18</b>		
Apoyo entre Colaboradores	¿Existe ayuda mutua entre jefes y colaboradores ante una labor difícil?					<b>18</b>		
Evitar opiniones en desacuerdo	¿En esta empresa se causa buena impresión si los colaboradores se mantienen callado para evitar					<b>18</b>		
Conflictos saludables	¿La alta gerencia ante un conflicto entre unidades y departamentos toman una actitud que pueda ser					<b>18</b>		
Discusiones abiertas	¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre los colaboradores?					<b>18</b>		
Opiniones honestas	¿Los colaboradores pueden decir los que piensan, aunque no estén de acuerdo con sus jefes?					<b>18</b>		
<b>Sumatoria parcial</b>							<b>810</b>	
<b>Sumatoria Total</b>					<b>810</b>			
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>					<b>(810 x 0.005)</b>			

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento.**

**NO REQUIERE SUGERENCIA.**

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

810  $\div$  4.05

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**William Arnold Carrión Adán**  
**DNI: 70918504**

## Confiabilidad

El alfa de Cronbach puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

### A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $K$  es el número de preguntas o ítems.

### A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- $n$  es el número de ítems y
- $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	20	20.0

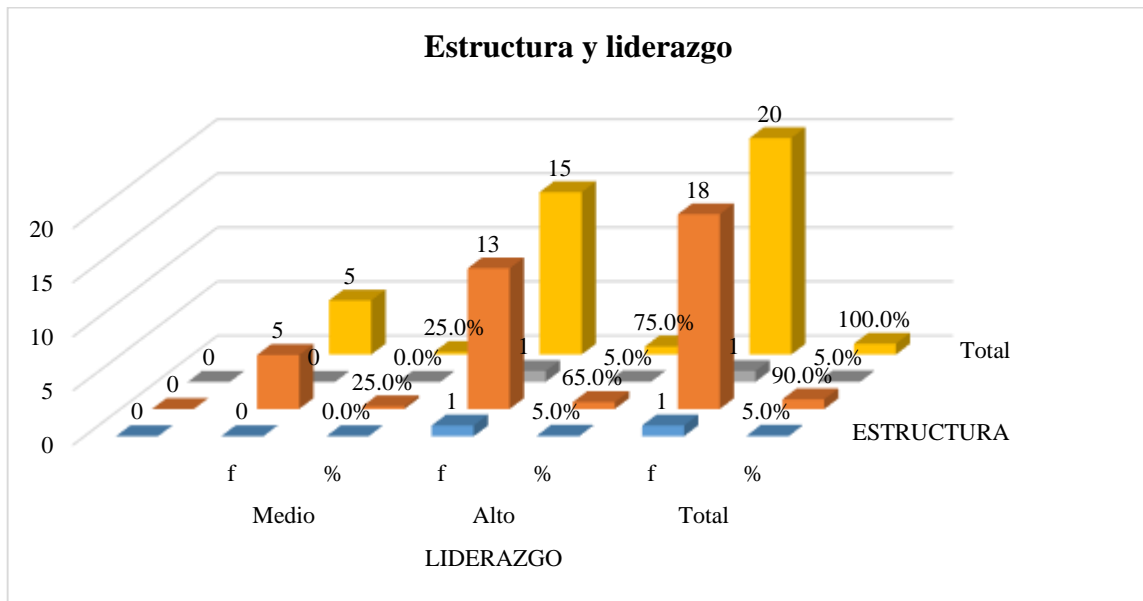
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

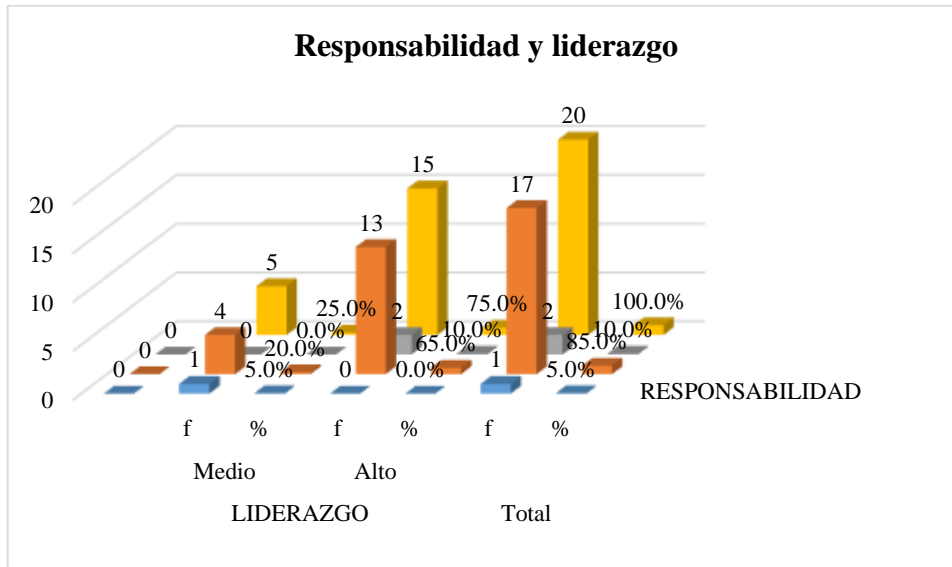
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.931	20

## 5. Resultados generales

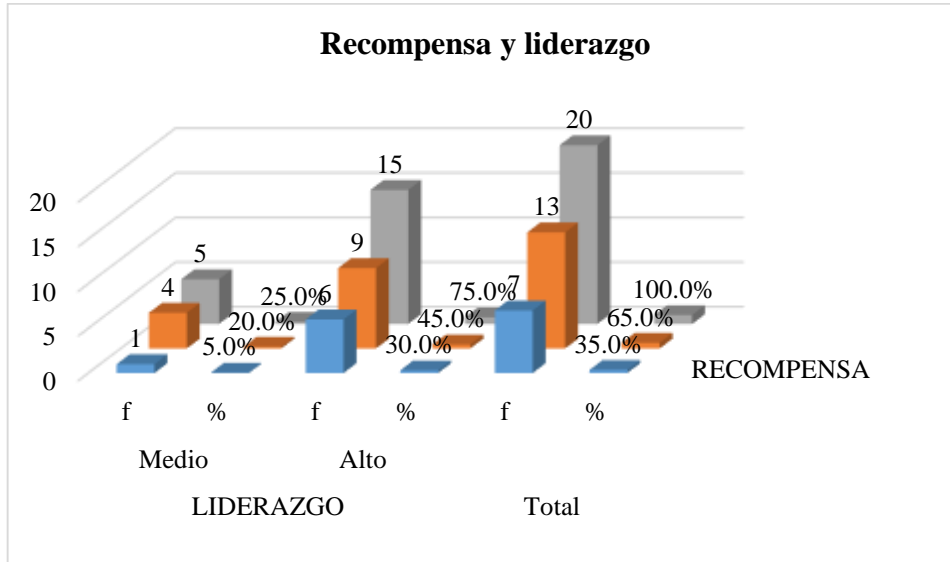
**Figura 1.** Identificación de la estructura y el liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



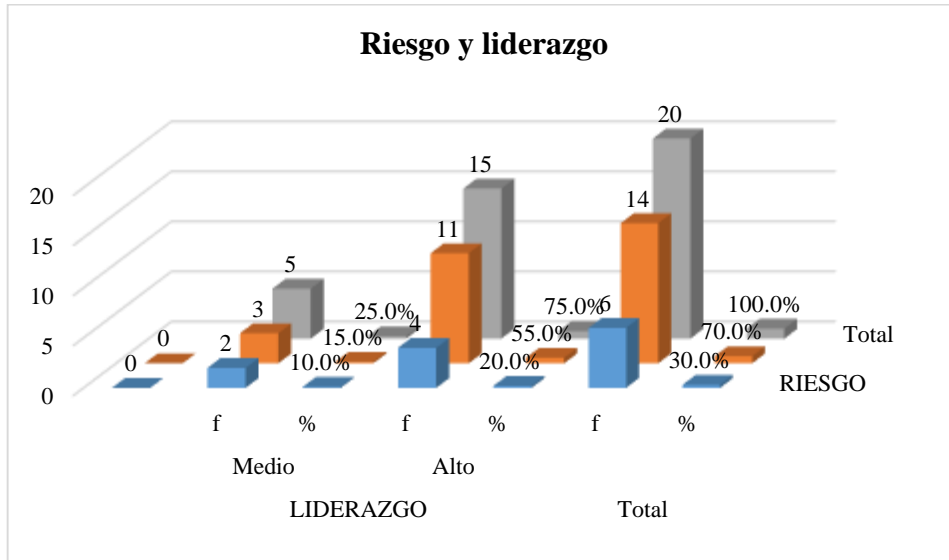
**Figura 2.** Precisión de la responsabilidad y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



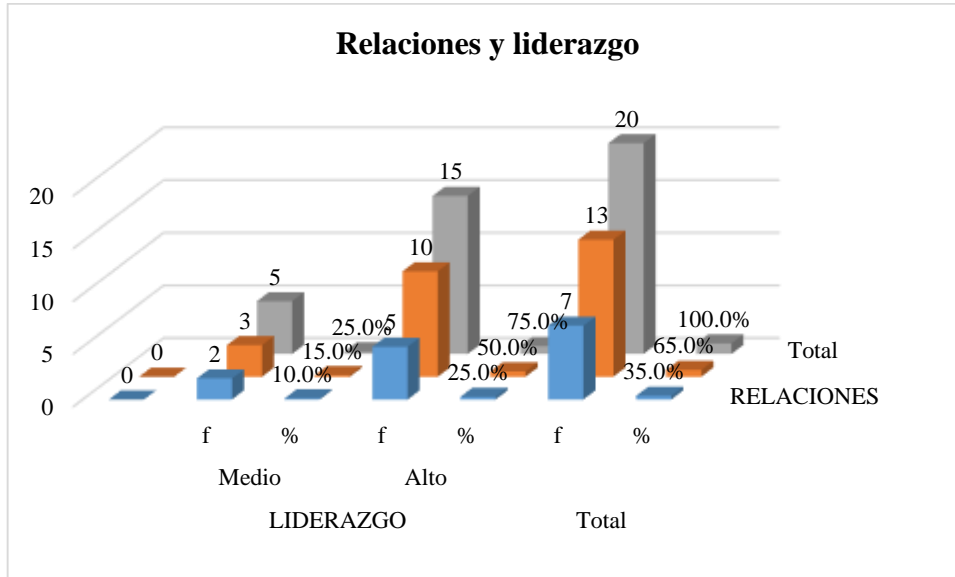
**Figura 3.** Descripción de la recompensa y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



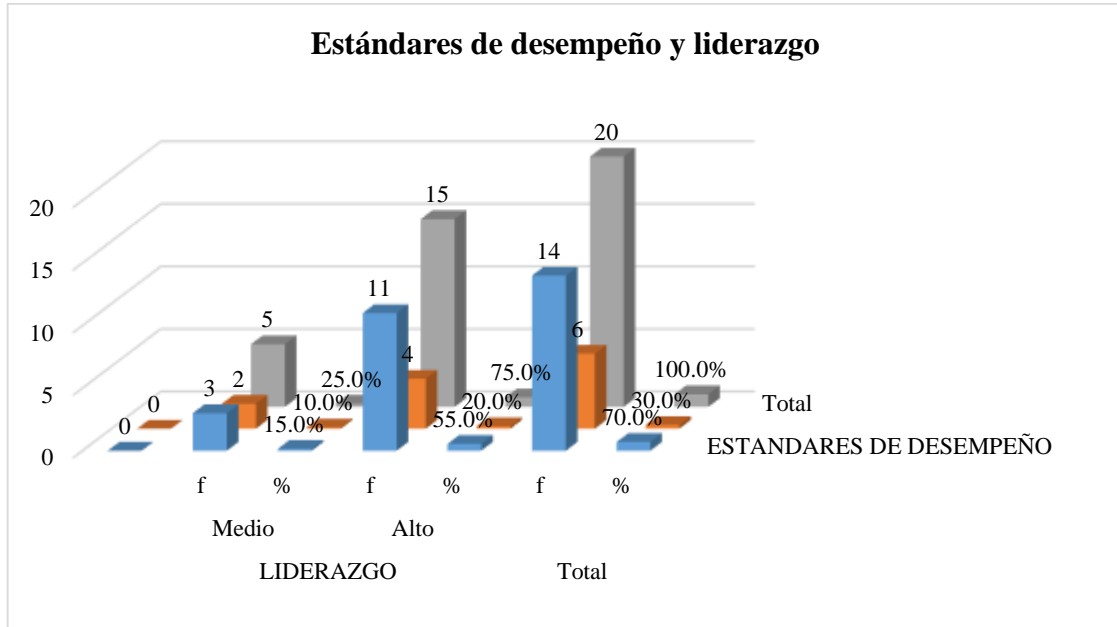
**Figura 4.** Caracterización del riesgo y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



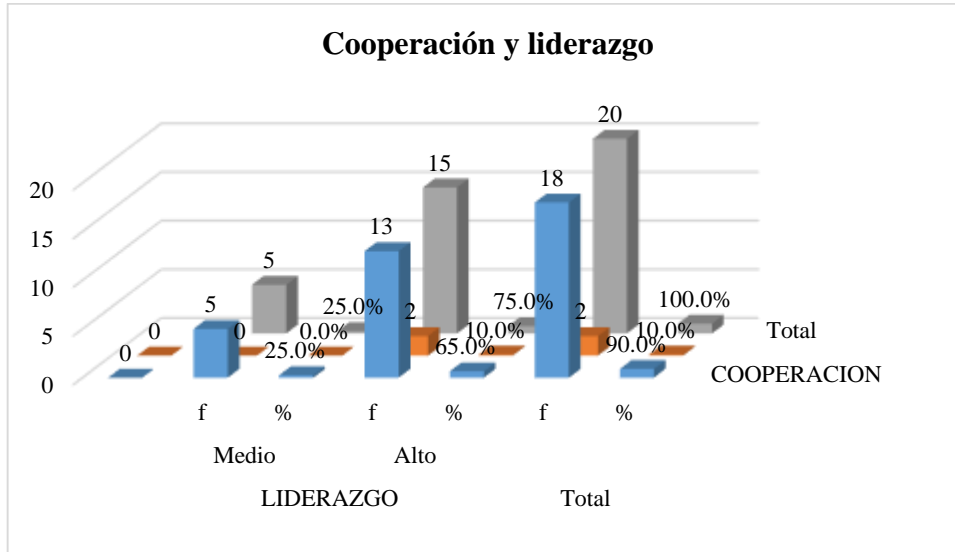
**Figura 5.** Determinación de las relaciones y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



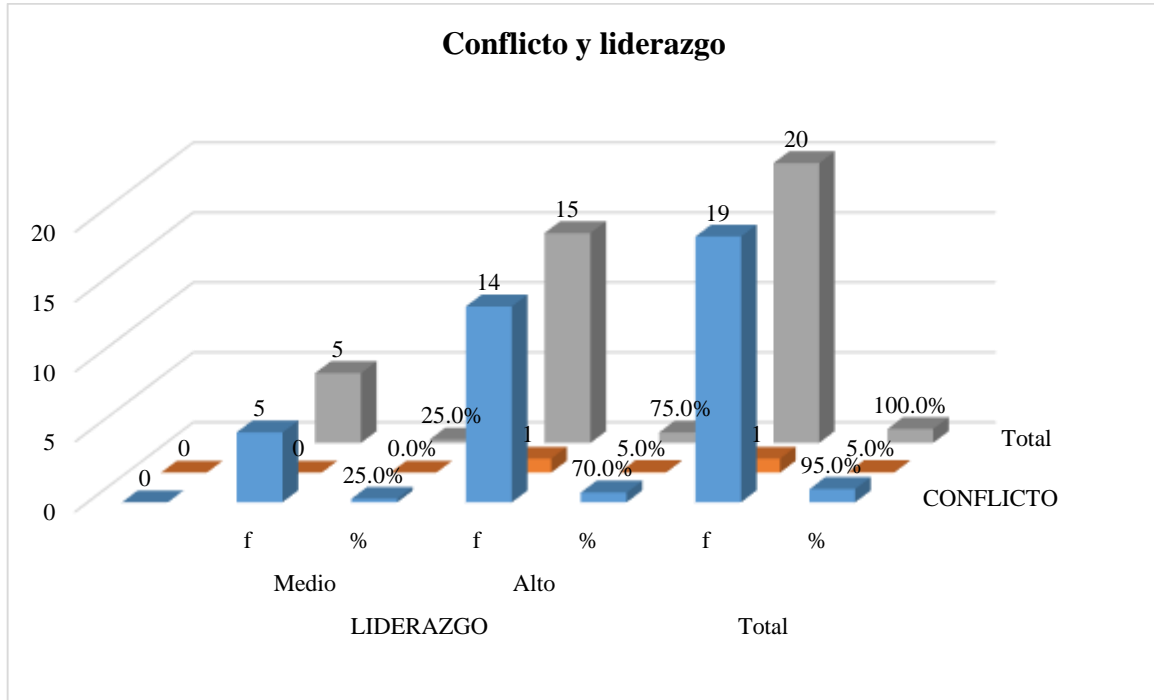
**Figura 6.** Identificación de estándares de desempeño y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



**Figura 7.** Identificación de la cooperación y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



**Figura 8.** Determinación del conflicto y liderazgo en la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote.



## 6. Base de datos

Liderazgo															Clima Organizacional																													
Extroversión			Apertura de experiencias			Afabilidad			Responsabilidad			Neuroticismo			Estructura					Responsabilidad				Recompensa			Riesgo			Relaciones			Estándares de desempeño				Cooperación				Conflicto			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5	5	5	4	5	2	2	4	1	5	2	4	2	2	2	5	5	3	5	4	2	2	3	3	5	3	5	4	2	2	3	1	3	2	4	4	2	5	4	3	5	2	5	3	1
4	3	4	3	3	3	5	4	3	2	1	4	1	1	5	2	3	1	2	1	2	5	1	4	3	1	3	1	1	5	1	5	5	2	3	4	2	3	2	4	5	2	2	3	3
4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	1	2	4	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	5	2	5	3	4	5	2	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	1	1	3	2	4	2	1	4	1	1	3	2	4	3	1	3	3	2	5	4	3	4	5	4	3	4	4
5	5	4	4	3	2	1	3	1	2	4	1	3	3	3	2	3	2	4	4	5	5	4	4	4	1	1	4	3	5	4	1	2	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	1
4	4	5	3	4	5	4	1	3	4	2	3	4	4	5	3	3	2	2	4	5	3	1	2	4	3	2	1	5	5	1	3	2	2	4	3	5	5	2	3	2	4	5	2	1
4	5	4	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	5	3	1	2	2	3	2	3	3	1	4	1	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2	2	
2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	3	3	4	3	3	2	1	2	5	4	4	2	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	5
5	5	5	5	4	2	4	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	3	5	5	3	3	1	3	5	5	3	5	5	5	2	1	3	4	3	4	2	4	5	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	1	1	3	1	5	5	2	3	1	1	5	3	3	1	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	4	2	5	5	5
5	5	4	4	5	2	1	4	1	1	4	1	3	1	1	1	3	2	4	4	5	2	5	4	3	3	2	2	4	5	3	3	5	2	5	2	3	4	3	2	4	3	5	2	1
4	4	5	4	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	5	1	5	1	1	4	3	3	3	1	1	5	5	3	5	5	2	5	2	2	4	3	2	1	
4	4	4	2	3	4	4	4	1	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	3	4	3	5	3	4	5	4	5	2	3	3	3	2	2	3	4
3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	1	3	5	2	1	5	1	5	2	5	4	3	3	5	1	2	3	3	5	2	2	5	5	4	4	1	2
3	3	4	2	4	2	5	5	4	3	4	5	4	4	3	1	2	4	4	2	5	5	4	1	4	2	1	1	3	2	3	4	3	2	2	4	4	5	2	3	4	2	3	2	3
5	4	3	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	1	5	4	5	1	5	1	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	3	2	4	5	3	2	3	5	5	2	3	3	
4	4	3	4	4	1	1	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	1	4	2	1	1	3	3	1	4	5	4	5	4	2	1	2	2	2	5	2	4	3	4	4	4	1	5
4	5	5	4	3	3	5	3	1	1	1	2	1	3	1	3	2	5	1	2	1	5	1	5	2	5	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	5	5	3	5	4	2	3	5
3	5	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	5	4	1	4	2	1	1	3	3	1	3	1	3	4	2	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	
5	5	3	4	4	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	5	1	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	5	3	

## Liderazgo y Clima Organizacional en los trabajadores de la Financiera Crediscotia, Agencia Chimbote, 2023.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.ucm.edu.co</b> Fuente de Internet	

		1%
10	<a href="https://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
12	<a href="https://cielogon.blogspot.com">cielogon.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
13	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
14	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
15	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
16	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
17	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
18	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
19	<a href="https://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1%
20	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

21	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
23	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
25	Submitted to UNAPEC Trabajo del estudiante	<1%
26	<a href="http://sites.google.com">sites.google.com</a> Fuente de Internet	<1%
27	<a href="http://ctes.org.mx">ctes.org.mx</a> Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
29	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
30	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1%
31	<a href="http://eprints.uanl.mx">eprints.uanl.mx</a> Fuente de Internet	<1%

32	<a href="http://forosacademicosmkbreak.com">forosacademicosmkbreak.com</a> Fuente de Internet	<1%
33	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1%
34	<a href="http://morenachiapas.si">morenachiapas.si</a> Fuente de Internet	<1%
35	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1%
37	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
39	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
40	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1%
41	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
42	<a href="http://www.dspace.espol.edu.ec">www.dspace.espol.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to Universidad Catolica del Norte Trabajo del estudiante	<1%

44	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru  Trabajo del estudiante	<1%
45	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1%
46	amazoniainvestiga.info Fuente de Internet	<1%
47	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
48	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
49	bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
50	educationaltimeblog.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
51	es.wikihow.com Fuente de Internet	<1%
52	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
53	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
54	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1%

55	<a href="#">Submitted to Universidad Wiener</a> Trabajo del estudiante	<1 %
56	<a href="#">Submitted to University of Mount Olive</a> Trabajo del estudiante	<1 %
57	<a href="#">journalofscience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="#">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="#">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="#">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="#">eiliderazgo.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="#">es-impact.org</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="#">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="#">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="#">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="#">www.dykinson.com</a> Fuente de Internet	<1 %

67	<a href="http://www2.deloitte.com">www2.deloitte.com</a> Fuente de Internet	<1%
68	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1%
69	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
70	<a href="http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co">expeditiorepositorio.utadeo.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
71	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
72	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
73	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
74	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
75	<a href="http://www.e-deusto.com">www.e-deusto.com</a> Fuente de Internet	<1%
76	<a href="http://www.goodreads.com">www.goodreads.com</a> Fuente de Internet	<1%
77	<a href="http://www.slideserve.com">www.slideserve.com</a> Fuente de Internet	<1%

---

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Tepichahuanga Coba Bybyon Beatriz	75957052	bybyonTc@gmail.com	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segundo Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<b>LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA, AGENCIA CHIMBOTE, 2023.</b>			
5. Programa Académico			
<b>Administración</b>			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto a Público <sup>2</sup> (infra-repositorio/abierto/abierto/?)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> (infra-repositorio/abierto/restriccionado/?)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>4</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>5</sup>

Lugar	Día	Mes	Año
Chimote	26	11	2024



  
 Firma

#### Importante

1. Regla Institucional de Control de Calidad N°021-2019-UPSP-02 Reglamento de Regimen Académico de Trabajo de Investigación de Postgrado Académico y Títulos Profesionales del 2019-2020
2. Ley N° 20017 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Ley 20017-PCN
3. Que el autor dispone de todo el acceso abierto y público otorgado a la Universidad San Pedro una licencia de autoría para que se pueda hacer uso de forma libre y gratuita, de acuerdo al Repositorio Institucional Digital Resolviendo mediante los Derechos de Autor y Huella Digital de acuerdo y en el marco de la Ley 822
4. El autor de que el autor declara que no tiene ningún otro documento de autoría o contenido de la obra de investigación en línea que sea N°024-2019-UPSP-010-2019 Resolviendo Ley 2017 que regula el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital
5. La Licencia Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que ofrece a individuos de todo el mundo un conjunto de herramientas flexibles y de fácil uso que permiten que millones de personas compartan, usen, adapten y creen nuevas obras creativas y científicas entre otros. Estas licencias también permiten que el autor otorgue el crédito por su obra.
6. Según el artículo 17 del artículo 17 del Reglamento del Regimen Académico de Trabajo de Investigación para Postgrado Académico y Títulos Profesionales del 2019-2020, el autor de la obra de investigación y el autor de la obra de investigación tienen como obligación legal de otorgar los derechos de investigación y autoría, incluyendo los derechos en el repositorio institucional y en línea de acceso abierto digital, las huellas digitales y la licencia de autoría de acuerdo con el Repositorio Digital de la UPSP a través del Reglamento de la UPSP.

**Note:** El uso de la obra de investigación en línea de acceso abierto digital UPSP del 2019-2020.