



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO DEL SANTA S.A., NUEVO CHIMBOTE, 2017”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Br. EDITA JESUS DÍAZ MUJICA

ASESOR:

Dr. JOSÉ GERMAN LINARES CAZOLA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

DR. JOSE GERMAN SALINAS GAMBOA

PRESIDENTE

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

Miembro

Ms. LUIS FERNANDO SÁNCHEZ VERA

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron y que pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados.

Al asesor Dr. Centurión Medina Reinerio por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder culminar mi Tesis.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mis padres y demás familiares quienes me apoyaron y ayudaron a cumplir mi meta.

A mis amigos y compañeros por el apoyo incondicional y que siempre me brindaron su comprensión para poder cumplir con este proyecto.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja municipal de ahorro y crédito del santa s.a., nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue correlacional - aplicada, de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó el 100% de la población es decir por 5 trabajadores del área administrativa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 41 preguntas en medición de escala de Likert. Obteniéndose los siguientes resultados. El líder es excelente en cuanto a la responsabilidad, es bueno en cuanto a la exactitud y calidad de trabajo, es bueno en cuanto a su sentido común, es bueno en cuanto a la actitud frente a sus compañeros, es bueno en cuanto a la capacidad para aceptar críticas. Por otro lado el 60,0% del personal se muestra en desacuerdo con la infraestructura del área donde labora, el 80,0% está en desacuerdo con la temperatura en su área de trabajo, el 80,0% está de acuerdo en que existe una buena coordinación con las otras áreas de la empresa

Conclusión: El estilo de Liderazgo transformacional y Clima organizacional, esta tiene un valor de significancia (sig.) de 0,015 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,913, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Micro y pequeñas empresas, Liderazgo transformacional, Clima Organizacional

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between Quality Management under the focus of transformational Leadership and organizational climate, Saving and Credit Municipal Savings Bank, new Chimbote, 2017. The research was correlational - applicative, non-experimental cross-sectional design, for the collection of information, 100% of the population was used, that is to say, by 5 workers in the administrative area, to whom a questionnaire of 41 questions was applied in measuring Likert scale. Obtaining the following results. The leader is excellent in terms of responsibility, is good in terms of accuracy and quality of work, is good in terms of common sense, is good in terms of attitude towards his teammates, is good in terms of ability to accept criticism. On the other hand, 60.0% of the staff disagrees with the infrastructure of the area where they work, 80.0% disagree with the temperature in their work area, 80.0% agree that there is good coordination with the other areas of the company

Conclusion: The style of transformational leadership and organizational climate, this has a significance value (sig.) Of 0.015 which is less than 0.05 the level of significance, therefore, the general hypothesis of the research work is accepted, and its correlation coefficient according to Spearman is 0.913, which means that there is a very strong positive correlation.

Keywords: Micro and small businesses, Transformational leadership, Organizational climate

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| 1. Título de la tesis | |
| 2. Hoja de firma del jurado y asesor | ii |
| 3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria | iii |
| 4. Resumen y Abstract | v |
| 5. Índice | vii |
| 6. Índice de Tablas y Figuras | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.2 Bases teóricas relacionadas con el estudio..... | 5 |
| 2.3 Marco conceptual..... | 19 |
| 2.4 Hipótesis..... | 20 |
| 2.5 Variables | 21 |
| III. Metodología | 22 |
| 3.1 El tipo y el nivel de la investigación | 22 |
| 3.2 Diseño de la investigación | 22 |
| 3.3 Población y muestra..... | 23 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos..... | 23 |
| 3.5 Plan de análisis..... | 24 |
| 3.6 Matriz de consistencia..... | 25 |
| 3.7 Principios éticos | 26 |
| IV Resultados | 27 |
| 4.1.1 Presentación de resultados de la V1 | 27 |
| 4.1.2 Presentación de resultados de la V2 | 47 |
| 4.1.3 Prueba de hipótesis | 68 |
| 4.2 Análisis de resultados | 71 |
| V. Conclusiones y recomendaciones | 74 |
| Referencias bibliográficas | 77 |
| Anexos | 79 |

ÍNDICE DE TABLAS

a) **Presentación de resultados de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional (V 1)**

| | |
|--|----|
| Tabla 01: Alternativas de solución y generación de ideas | 27 |
| Tabla 02: Contemplación de los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la empresa | 28 |
| Tabla 03: Animo a desarrollar sus labores, asumiendo sus responsabilidades | 29 |
| Tabla 04: Reflexión para mejorar su trabajo | 30 |
| Tabla 05: Estimulación a desarrollar ideas innovadoras en su trabajo | 31 |
| Tabla 06: Coherencia de lo que dice con lo que hace | 32 |
| Tabla 07: Es optimista | 33 |
| Tabla 08: Riguroso y estricto, pero siempre agradable en el trato | 34 |
| Tabla 09: Habilidad para encajar y recuperarse rápidamente de los contratiempos o revés | 35 |
| Tabla 10: Demostración de competencia en su trabajo | 36 |
| Tabla 11: Propuestas con claridad ante los demás | 37 |
| Tabla 12: Fomentación con el equipo a desarrollar al máximo sus capacidades y destrezas | 38 |
| Tabla 13: Promueve la comunicación ante de tomar decisiones sobre aquellos temas que afectan a la empresa | 39 |
| Tabla 14: Conocimiento de los aspectos fuertes y débiles de los miembros de la empresa | 40 |
| Tabla 15: Trato a los colegas, sin distinciones por motivos personales o profesionales | 41 |
| Tabla 16: Alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas | 42 |
| Tabla 17: Organiza y domina su tiempo de forma eficaz | 43 |
| Tabla 18: Respeto hacia los puntos de vista de los demás | 44 |
| Tabla 19: Capacidad para modificar ciertas decisiones o procesos cuando las | |

| | |
|---|-----------|
| circunstancias lo aconsejan | 45 |
| Tabla 20: Admitir conflictos de forma profesional..... | 46 |

b) Presentación de resultados Clima Organizacional (V 2)

| | |
|---|-----------|
| Tabla 21: Infraestructura del área | 47 |
| Tabla 22: Iluminación del área | 48 |
| Tabla 23: Temperatura en el área de trabajo | 49 |
| Tabla 24: Distribución del espacio | 50 |
| Tabla 25: Accesibilidad en los equipos y materiales..... | 51 |
| Tabla 26: Coordinación con otras áreas | 52 |
| Tabla 27: Motivación para cumplir con el trabajo de la manera que considere mejor..... | 53 |
| Tabla 28: Conocimiento de las exigencias de mi trabajo?..... | 54 |
| Tabla 29: Compromiso para alcanzar las metas establecidas | 55 |
| Tabla 30: Efectividad en el trabajo en equipo..... | 56 |
| Tabla 31: Apoyo en la toma de decisiones | 57 |
| Tabla 32: Disponibilidad del superior..... | 58 |
| Tabla 33: Exceso de trabajo..... | 59 |
| Tabla 34: Llamadas de trabajo fuera del horario de trabajo | 60 |
| Tabla 35: Necesidad de un día libre | 61 |
| Tabla 36: Trato justo | 62 |
| Tabla 37: Objetivos claros..... | 63 |
| Tabla 38: Despido justo | 64 |
| Tabla 39: Asenso al personal de la empresa | 65 |
| Tabla 40: Se habla del rendimiento solo cuando el personal comete un error | 66 |
| Tabla 41: Reconocimiento a los logros del personal | 67 |

ÍNDICE DE FIGURAS

b) Presentación de resultados de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional (V 1)

| | |
|--|-----------|
| Figura 01: Alternativas de solución y generación de ideas | 27 |
| Figura 02: Contemplación de los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la empresa..... | 28 |
| Figura 03: Animo a desarrollar sus labores, asumiendo sus responsabilidades | 29 |
| Figura 04: Reflexión para mejorar su trabajo | 30 |
| Figura 05: Estimulación a desarrollar ideas innovadoras en su trabajo | 31 |
| Figura 06: Coherencia de lo que dice con lo que hace | 32 |
| Figura 07: Es optimista | 33 |
| Figura 08: Riguroso y estricto, pero siempre agradable en el trato..... | 34 |
| Figura 09: Habilidad para encajar y recuperarse rápidamente de los contratiempos o revés | 35 |
| Figura 10: Demostración de competencia en su trabajo | 36 |
| Figura 11: Propuestas con claridad ante los demás..... | 37 |
| Figura 12: Fomentación con el equipo a desarrollar al máximo sus capacidades y destrezas | 38 |
| Figura 13: Promueve la comunicación ante de tomar decisiones sobre aquellos temas que afectan a la empresa | 39 |
| Figura 14: Conocimiento de los aspectos fuertes y débiles de los miembros de la empresa | 40 |
| Figura 15: Trato a los colegas, sin distinciones por motivos personales o profesionales | 41 |
| Figura 16: Alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas..... | 42 |
| Figura 17: Organiza y domina su tiempo de forma eficaz | 43 |
| Figura 18: Respeto hacia los puntos de vista de los demás | 44 |
| Figura 19: Capacidad para modificar ciertas decisiones o procesos cuando las | |

circunstancias lo aconsejan45

Figura 20: Admitir conflictos de forma profesional46

b) Presentación de resultados Clima Organizacional (V 2)

Figura 21: Infraestructura del área47

Figura 22: Iluminación del área48

Figura 23: Temperatura en el área de trabajo49

Figura 24: Distribución del espacio50

Figura 25: Accesibilidad en los equipos y materiales51

Figura 26: Coordinación con otras áreas52

Figura 27: Motivación para cumplir con el trabajo de la manera que considere mejor53

Figura 28: Conocimiento de las exigencias de mi trabajo?54

Figura 29: Compromiso para alcanzar las metas establecidas55

Figura 30: Efectividad en el trabajo en equipo56

Figura 31: Apoyo en la toma de decisiones57

Figura 32: Disponibilidad del superior58

Figura 33: Exceso de trabajo59

Figura 34: Llamadas de trabajo fuera del horario de trabajo60

Figura 35: Necesidad de un día libre61

Figura 36: Trato justo62

Figura 37: Objetivos claros63

Figura 38: Despido justo64

Figura 39: Asenso al personal de la empresa65

Figura 40: Se habla del rendimiento solo cuando el personal comete un error66

Figura 41: Reconocimiento a los logros del personal67

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día para la organización es de gran importancia conocer la importancia del liderazgo transformacional y cómo se despliega en clima organizacional, por lo cual se puede decir que un líder transformacional, se esfuerza por reconocer y potenciar a los miembros de la organización, y se orienta transformar las creencias, actitudes y sentimiento de los seguidores, pudiendo así crear un clima organizacional positivo y elevar la productividad.

En España es importante contar con líderes transformadores, puesto que son más efectivos en el manejo de las crisis empresariales debido a su esfuerzo por motivar en las personas a ser creativas en la búsqueda de soluciones y el logro de resultados, así pues, los líderes transformacionales tienen el enfoque necesario para dar un direccionamiento estratégico de modo que le permite alcanzar el equilibrio con nuevo rumbo y, por consiguiente, mejorar el clima organizacional en las empresas. **(Jaramillo, 2016)**

En Colombia, el estilo de liderazgo que más impactos positivos ha causado, es el líder transformador, debido a que está enfocado a mejorar la motivación en los colaboradores a través de la inspiración, alentando su desarrollo individual para asumir retos y alcanzar los propósitos colectivos, del mismo modo se puede decir que el liderazgo transformacional se considera más efectivo, y está positivamente relacionado con el desempeño, la satisfacción laboral y la motivación hacia el trabajo. **(Espinoza, contreras y Barbosa, (2015)**

Aplicar el liderazgo transformacional, en las empresas de México permite lograr efectos excelentes sobre los subordinados, cambiando las bases motivacionales sobre las que trabajan, conociendo las necesidades de los mismos y generando en ellos nuevas y más altas necesidades. Asimismo, el personal está plenamente identificado con el líder, el cual los inspira a alcanzar más de lo esperado, integrando una visión compartida del futuro, buscando elevar en los empleados el nivel de conocimiento y de conciencia que tienen sobre la importancia de los resultados

esperados y la forma de obtenerlos, tratando de conciliar que los intereses del equipo y la organización estén equilibrados con los personales o individuales. **(Molina, Pérez y López, 2016)**

El Perú ha crecido sostenidamente por más de una década, situación que ha generado oportunidades a empresas de todos los sectores y tamaños, esto conlleva a que en el Perú se haya generado un fenómeno relacionado con la necesidad de tener profesionales con capacidad para liderar, en este sentido el liderazgo transformacional, propone a elevar el nivel de motivación y desempeño de sus colaboradores a niveles muy altos, incluso en contextos de escasez u hostilidad. **(Brown, 2012)**

Por ultimo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, ubicada en el distrito de nuevo Chimbote, se percibe que de acuerdo al desenvolvimiento del líder con sus colaboradores, puede causar impactos positivos o negativos en la organización, para ello se propone analizar las dimensiones del liderazgo transformacional o carismático y como ello contribuye a mejorar el clima organizacional. Por todo lo expresado el enunciado es el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017?

Además, tiene el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

Para lograr el objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar en qué medida la Estimulación intelectual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

- b) Determinar en qué medida la Motivación inspiradora, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.
- c) Determinar en qué medida el Crecimiento individual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.
- d) Determinar en qué medida la Influencia idealizada, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

Esta investigación tiene una justificación teórica, porque busca brindar nuevos conocimientos sobre la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017, es decir el estudio va a generar reflexión y debate académico, a través del análisis de la variable independiente, y de esta manera buscar una relación clara sobre la variable dependiente.

Así también tiene una justificación práctica, porque se busca a través de los resultados, proponer soluciones a diversos errores empresariales apoyándose en estrategias claves para mejorar la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y de esta forma contribuir a que el Clima Organizacional sea favorable o positivo para el líder y los colaboradores puesto que es una alternativa para elevar la productividad de la organización.

Por otra parte la investigación tiene una metodología científica, ya que se emplean fuentes primarias (Entrevista) y secundarias (Libros, revistas, paginas web), para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y para el procesamiento de los datos el Software SPSS versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales). Se ha diseñado un cuestionario para

el recojo de información, dicho instrumento de recojo de datos constituye una estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

Y por último para que sirva como base para futuras investigaciones y como apoyo para los estudiantes y egresados de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, puesto que podrán utilizar la información de esta investigación como antecedentes y de esta forma poder realizar un mejor análisis en sus estudios.

La presente tesis tiene los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción, donde se precisa la caracterización, el problema, los objetivos y justificación. **Capítulo II:** Revisión de la literatura, donde se precisan los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. **Capítulo III:** Hipótesis, donde se plantea la hipótesis nula y afirmativa, para determinar si existe una relación entre las variable o no. **Capítulo IV:** Metodología, donde se precisan la metodología utilizada en el proyecto de investigación, en l segunda sección la población y la muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos empleados en el informe. **Capítulo V:** Resultados, Donde se precisan los resultados de la investigación y el análisis de los mismos. **Capítulo VI:** describe la metodología, es decir el diseño de la investigación, población y muestra así, como las técnicas e instrumentos empleados. **Capítulo VII:** Referencias Bibliográficas, donde se consideran los autores que permitieron la realización del presente trabajos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Huerta y padilla, (2016). En su tesis titulada: “Aplicación de un taller de Liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando’s Chicken E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo, 2016”. No muestra los siguientes resultados: El 70% indica que solamente a veces se sentían cómodos. El 40% casi nunca se sentía motivado. El 70%, manifestaron que no tenían una comunicación adecuada con el gerente el nivel de clima laboral fue regular con un 90%. Conclusiones: El taller de liderazgo transformacional ha contribuido mejorando notablemente el clima laboral en la empresa Brando’s Chicken E.I.R.L.; la utilización de estrategias y procedimientos han dado lugar a un mejor trabajo en equipo y motivación. El clima laboral antes de ser aplicado el taller de liderazgo transformacional era regular, existía un problema de relación entre jefe–colaborador y entre compañeros; sin embargo, tal como se ha demostrado en los gráficos correspondientes después de su aplicación el resultado fue bueno y excelente.

2.2 Bases teóricas

Liderazgo empresarial

De acuerdo con la Universidad de la Integración de las Américas, (s.f), nos dice que el liderazgo es la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. Es el proceso en el cual influyen líderes sobre sus seguidores, y viceversa, para lograr los objetivos de una organización a través del cambio. (p. 7)

Funciones Administrativas del Liderazgo

De acuerdo con la Universidad de la Integración de las Américas, (s.f), nos dice que la funciones admirativas del liderazgo son:

- **Funciones de representación.** El líder desempeña la función de representación cuando actúan en nombre de la empresa o del

departamento al que dirigen en actividades ceremoniales, legales y simbólicas.

- ✓ **Función de enlace.** Los líderes desempeñan la función de enlace al interactuar con personas externas a la unidad de la organización..
- ✓ **Función de monitoreo (Supervisión).** Los líderes desempeñan la función de monitoreo al obtener información, la mayor parte de la cual se analiza para detectar problemas y oportunidades, y para entender sucesos externos a la unidad de la organización.
- ✓ **Función de difusión.** Los líderes desempeñan esta función al enviar información al resto del personal de su unidad en la organización, Los administradores tienen acceso a información restringida de sus subordinados.
- ✓ **Función de emprendedor.** El líder desempeña esta función al innovar e iniciar mejoras, apoyándose en ideas obtenidas mediante la función de monitoreo.
- ✓ **Función de manejo de dificultades.** Los líderes desempeñan esta función cuando realizan acciones correctivas durante situaciones de crisis o conflictos.
- ✓ **Función de asignación de recursos.** Los líderes desempeñan esta función cuando programan, solicitan autorización y realizan actividades presupuestarias.
- ✓ **Función de negociador.** El líder desempeña esta función cuando representa a la unidad de la organización en transacciones rutinarias y extraordinarias sin límites fijos, como lograr un solo precio o términos para la venta o adquisición de un bien o servicio, o el pago que se dará a un empleado.

Importancia del Liderazgo empresarial

De acuerdo con Rivera, (2012), nos menciona que el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización, del mismo modo es

importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, se puede decir que una empresa puede tener una planeación adecuada, control etc. y no seguir existiendo por la falta de un líder apropiado, incluso dicha empresas puede carecer de planeación y control, pero, contando con un buen líder puede lograr salir adelante e incluso lograr el éxito.

Características de un buen líder

De acuerdo con Harvard, (2016), nos menciona las características principales de un buen líder:

- **Manejan la complejidad.** Los líderes que saben cómo obtener provecho y manejar la complejidad tienen la habilidad de resolver problemas y tomar decisiones sobre los sistemas que cambian tan rápidamente.
- **Mentalidad global.** El papel de la globalización en el mundo de los negocios ha hecho más fuerte el nivel de complejidad, por lo que es importante que en la actualidad un líder tenga la capacidad de reconocer el entorno global e identificar las oportunidades que puede ofrecer otros sectores.
- **Actúan estratégicamente.** Las habilidades estratégicas siempre han sido necesarias para un buen liderazgo, no obstante las prácticas tradicionales con visión a largo plazo ya no son muy efectivas como antes, ya que actualmente el mundo requiere un proceso más flexible y continuo.
- **Promueven la innovación.** Ninguna estrategia, por más brillante que sea, puede sostener la competitividad de una empresa indefinidamente. Por ello, saben que es necesario estar en constante renovación, generar nuevos productos, servicios o procesos de negocio, para seguir creciendo.
- **Emplear la redes.** El trabajo se realiza en mayor profundidad a través de redes de relaciones fuera de los límites de las organizaciones. Los líderes que dominan las redes, saben que se trata de algo más que una técnica o

herramienta, sino la oportunidad para fomentar la colaboración y así lograr las metas organizacionales.

- **Inspiran compromiso.** Es crucial que los empleados de la organización, en todos los niveles, se mantengan interesados y comprometidos con el trabajo que realizan. "Los empleados pueden ocupar un puesto fijo por años, pero no generarán valor a la empresa si no están inclinados e interesados en su trabajo",
- **Flexibilidad.** Ante los constantes cambios, los líderes saben que algo que funcionó extraordinariamente bien en el pasado, no necesariamente tendrá los mismos resultados después.
- **Ágiles para aprender.** Ellos buscan oportunidades para aprender de nuevas experiencias. Logran mantener un estado mental de aprendizaje constante, en el que experimentan y luego reflexionan sobre sus éxitos y sus fracasos. (p. 12)

Herramientas de liderazgo empresarial

De acuerdo con el Diario de Economía y Negocios del Perú, (2016), nos menciona algunas herramientas para ejercer un buen liderazgo:

- La inteligencia emocional. Los grandes líderes tienen empatía y tienen la capacidad de 'leer' las necesidades de las personas y sus deseos. Esto les permite hablar sobre estas necesidades y, en caso de ser posible, satisfacerlas. Cuando los colaboradores sienten que son comprendidos, establecen un enlace o conexión con la otra parte.
- Contextualizar. Los grandes líderes responden a todos los desafíos con una mirada fresca, ya que ellos saben que lo que sirvió en una situación puede ser inútil en la próxima. Antes de actuar, buscan entender en profundidad los aspectos que definen una situación y adaptan sus estrategias ya acciones en relación con ello.

- Lideran el juego, no lo controlan. El liderazgo no se trata de controlar cada aspecto del proceso. De hecho, los grandes líderes motivan e inspiran a los demás y luego tratan de salir del camino para que sus trabajadores puedan hacer su trabajo. Todo consiste en influenciar, apoyar y orientar, mas no controlar.
- Honestidad. Los buenos líderes muestran su verdadero yo. Son auténticos. Si el líder tiene una reputación basada en su honestidad, le resultará mucho más fácil darles malas noticias a sus trabajadores y enfrentar retos difíciles con todos ellos.
- Amabilidad y respeto. La ignorancia y la arrogancia asesinan el liderazgo. También son una señal de inseguridad. Tratar a todos con respeto es necesario para establecer un estilo de liderazgo. La bondad supone un respaldo.
- Colaboración. Esto es parte integral de los equipos de trabajo. Cuando la colaboración es sólida, los resultados pueden llegar a ser asombrosos. Esto hace posible comunicar mejor las estrategias, los objetivos y retos de la organización. Asociación. Los líderes podrían averiguar cuáles son las metas profesionales de sus empleados y luego hacer lo posible para ayudarles a llegar a ellas. Incluso si eso significa que dentro de cierto tiempo algunos de esos trabajadores tendrán que marcharse de la organización. Sin duda, el líder logrará contar con empleados felices y productivos.

Estrategias del liderazgo

De acuerdo con la Universidad Internacional de Valencia, (2016), nos dice que las estrategias del liderazgo empresarial son:

- La primera estrategia es tener iniciativa y abordar lo más rápido posible las diversas oportunidades que hay en la organización y que nadie está desarrollando.

- La segunda estrategia recomendable es que establezcamos redes de contacto con las personas que más influyentes de nuestra organización.
- La tercera estrategia es autogerenciar nuestra vida y nuestro trabajo. Esto quiere decir que si queremos tener liderazgo no podemos esperar a que el jefe nos diga lo que tenemos que hacer.
- La cuarta estrategia de liderazgo empresarial tiene que ver con el hecho de tener visión estratégica de los temas que acontecen a nuestro trabajo en la empresa.
- La quinta estrategia es ser un buen seguidor. Con esto hacemos referencia al hecho que para ser un buen líder, tenemos que ser unos buenos seguidores.
- La sexta estrategia hace referencia al trabajo en equipo. El líder no es el que labora de manera individual dentro de la organización sino el que aprovecha al máximo rendimiento de su equipo de trabajo.
- La séptima estrategia es comunicar bien. Ser un buen líder no sólo consiste en tener buenas ideas sino en saberlas comunicar. Para esto, tenemos que entrenar la manera como hacemos llegar a nuestros compañeros lo mucho que sabemos sobre el puesto de trabajo que desarrollamos.

Liderazgo en cualquier puesto de trabajo

De acuerdo con Piconero, (2013), nos dice que un empleado que ocupe una posición intermedia o baja dentro de una empresa no tiene porqué limitar su actuación a un mero conformismo o seguidísimo, sino que dentro de su esfera de actuación podrá adoptar una actitud activa, innovadora, luchadora, inconformista, preocupada por el bien de la organización y motivadora para el resto del equipo. En definitiva, puede ejercer un liderazgo tan intenso como si ocupara el primer puesto del escalafón. Está claro que, una de las responsabilidades del líder de unas organizaciones fomentar el espíritu de liderazgo en todos los niveles de la organización, se puede decir que un líder que no consigue contagiar su entusiasmo,

fomentar sus valores y su modo de laborar es un líder que de cierta manera ha fracasado. (p. 5)

Beneficios de un buen liderazgo

De acuerdo con Remacha, (2016), nos dice que el liderazgo es beneficiosos para la organización y se manifiesta en los siguientes niveles:

- A nivel individual. Favorece las relaciones de confianza y predisposición a colaborar y resolver problemas.
- A nivel de Equipo. Fomenta la interacción en el equipo y se exige también por parte de los empleados, el intercambio de información, colaboración y relación de entornos que favorezcan a presentación de nuevas ideas y propuestas.
- A nivel organizativo. Promueve una cultura abierta, inclusiva y diversa, en la que los empleados se sienten motivados a tomar decisiones responsables, compartir conocimientos y actuar conforme a valores sociales. **(p. 16)**

Liderazgo transformacional

De acuerdo con **Muñoz, (2016)**, nos dice que el liderazgo transformacional sería, así, un estilo de dirección determinado “liderazgo y una forma de transformar los pensamientos y emociones del equipo humano para conseguir unos fines determinados, transformar emociones y comportamientos”. (párr. 4)

Dimensiones del Liderazgo transformacional

De acuerdo con Murcia, (2017), nos dice que las dimensiones de este estilo de liderazgo son:

- Influencia idealizada. La primera dimensión que conforma este estilo de liderazgo es la influencia idealizada. Es esta dimensión se evalúa como los líderes son idealizados por los colaboradores y los efectos que esto tiene

en el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los empleados.

- ✓ Motivación inspiracional. La segunda dimensión se conoce como motivación inspiracional ya que se refiere al método que utilizan los líderes para generar ese compromiso organizacional que necesitan sus colaboradores. Inspirar a los colaboradores no es una tarea fácil pero si se hace de manera efectiva esto podría lograr que las metas que se propongan sean aún más ambiciosas de lo que quiere o esperan los jefes.
- ✓ Estimulación emocional. En tercer lugar se analiza la estimulación emocional que debe propiciar un líder para que sus colaboradores puedan incrementar su rendimiento. Esta dimensión se refiere a como los líderes crean, innovan, y desarrollan nuevos acercamientos para la solución de los conflictos. No solo es importante las habilidades de creatividad del líder sino también como promueve esta actitud dentro de su equipo de trabajo.
- ✓ Consideración individualizada. Para completar el líder transformacional debe fomentar una consideración individualizada. Esta dimensión se refiere a la necesidad de responder a las necesidades de cada uno de los colaboradores por separado.

Características del Liderazgo transformacional

De acuerdo con **Bellver, (2017)**, nos dice que un líder transformacional, posee las siguientes características:

- ✓ Es un estilo de liderazgo motivacional y transformador. Es un estilo de liderazgo que motiva a las personas y las transforma, porque está relacionado con las necesidades humanas, con la autorrealización, la autoestima y el crecimiento personal.
- ✓ Producen cambios de visión en sus seguidores. Los líderes transformacionales ejercen influencia en los miembros del grupo, produce cambios de visión que impulsan a las personas a dejar a un lado

los intereses personales para buscar el bien colectivo.

- ✓ Son líderes carismáticos e inspiradores. Son líderes con carisma, que muestran influencia a través de su carácter, de la influencia que ejercen y de los comportamientos ejemplares.
- ✓ Prestan atención a los seguidores de manera individual y se muestran disponible para ellos. El líder transformacional presta atención a sus seguidores, de manera que promueve su desarrollo y su crecimiento.
- ✓ Generan vínculos emocionales en sus seguidores. Los seguidores acaban conformando un vínculo emocional fuerte con el líder transformacional, por lo que acaban formando una visión compartida.
- ✓ Son líderes autorregulados. Los líderes transformacionales suelen tener un autoconcepto positivo, les interesa saber cuáles son las expectativas que tienen los seguidores de su comportamiento.
- ✓ Promueven la cooperación. Dentro de la autorregulación, son líderes que se adaptan muy bien a las exigencias de la organización.
- ✓ Promueven el efecto cascada o dominó. Una de las características fundamentales es el efecto cascada o dominó, que se refiere a la capacidad que tienen los propios líderes transformacionales de convertir a sus seguidores en potenciales líderes transformacionales.
- ✓ Estimulan intelectualmente a sus seguidores. Otra de las características fundamentales del liderazgo transformacional es la estimulación intelectual a sus seguidores.
- ✓ El liderazgo compartido es importante para ellos. Para los líderes transformacionales es importante el “liderazgo compartido”, es decir, se fundamentan en la participación, de modo que logra un consenso con los trabajadores sobre los valores de la organización, colaboran para definirla y son participantes de la misma.
- ✓ Son roles simbólicos de autoridad. Los líderes transformacionales adquieren un papel de “rol simbólico de autoridad”, de manera que se convierten en agentes responsables. Saben y se sienten responsables de la

organización, por lo que llevan a cabo comportamiento específicos para dar ejemplo.

- ✓ Se definen según valores morales. Tienen efectos sobre sus seguidores basados en la confianza, la admiración, la lealtad y el respeto.
- ✓ Tratan de reducir al mínimo los errores. Los líderes transformacionales intentan reducir al mínimo los errores, pero lo realizan activamente.
- ✓ Es creativo. Invitan a los seguidores a contribuir con nuevas ideas, les incentivan la creatividad para que sean independientes.
- ✓ Es interactivo. Es interactivo a la hora de trabajar en equipo como una estrategia para lograr la sinergia dentro de la organización.

Beneficios del Liderazgo transformacional

De acuerdo con **Grupo Esencial, (2016)**, nos dice que, en este tipo de liderazgo:

El líder realiza gestiones más humanas, pues mantiene un acercamiento personal hacia el colaborador, considerándolo desde su condición de persona, antes que sólo un elemento de la organización. También realiza una estimulación más intelectual, dándole espacio al colaborador para aportar ideas y optimizar de procesos. Lo inspira y lo hace partícipe del éxito de la empresa. Fideliza al colaborador con la empresa, en la búsqueda de resultados a largo plazo.

Clima Organizacional

De acuerdo con **EmprendePyme, (2017)**, nos explica que el clima laboral “es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, es decir la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial”. (párr. 1)

Por su parte **Hernández, (2014)**, define al clima organizacional como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. (párr. 1)

Importancia del Clima Organizacional

El trabajador, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder laborar de manera efectiva, por lo cual **Hernández, (2014)** nos dice que mejorar el clima laboral conlleva a dar un gran paso en la motivación de los empleados, ya que estos pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

Factores que influyen en el Clima Organizacional

Según Soto, (2011) nos dice que los factores más importantes que influyen en el clima organizacional son:

- Los factores subyacentes de la propia cultura organizacional, lo que incluye tanto las creencias, valores como conductas que deben compartir todos los miembros de la empresa
- Las condiciones de trabajo, los sistemas y las exigencias del propio trabajo
- Las interacciones de las personas con el ambiente de la organización y cómo piensan acerca de la empresa, además de la correcta responsabilidad social corporativa
- El liderazgo y autoridad de los cargos más altos, jefes y supervisores en el trabajo
- Los factores psicológicos en que se encuentra la persona que trabaja en la empresa, ya sea sus percepciones, expectativas y motivaciones, y es en este sentido en el que se debe desarrollar la gestión del talento como una

forma de llegar a motivar a los trabajadores en base a conseguir lo máximo de cada uno creciendo también sus expectativas laborales

- Las influencias de clientes, proveedores, incluso los medios de comunicación y presiones de los sindicatos en muchas cuestiones
- Las propias relaciones entre los trabajadores y entre trabajadores y jefes, en lo que es conveniente tener en cuenta un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores. (párr. 3)

Pasos para el diagnóstico del Clima Organizacional

De acuerdo con Gilabert, (2016) nos dice que los pasos para poner en marcha la encuesta del Clima laboral son los siguientes:

- **Objetivos.** Medir la satisfacción del personal y sus expectativas para con la empresa. La encuesta no es una solución, es una herramienta de diagnóstico. Por si sola, no sirve para incrementar la satisfacción y mucho menos, la motivación de los empleados. Con ella, podemos detectar los factores que realmente valoran los empleados y que en la actualidad están o no cubiertos.
- **Factores.** ¿Qué queremos medir? Un mismo cuestionario no es válido para todas las empresas. Debe existir una **relación entre la encuesta, los objetivos y el contexto** de la compañía. Por tanto, la selección de los factores a analizar requiere de la implicación de la dirección de la empresa y un exhaustivo conocimiento de la organización.
- **Escalas de medición y extensión del cuestionario.** La escala Likert es la más utilizada en sus diferentes extensiones que abarcan “Totalmente satisfecho” a “Totalmente insatisfecho”. Es recomendable utilizar escalas pares, para evitar la tendencia central (neutro) y forzar a los sujetos a que valoren el ítem con mayor o menor satisfacción o acuerdo. Así en una

escala de 1 a 5, encontramos que el valor “3” no se decanta para ninguna de las partes.

- ✓ **Tamaño de la muestra y segmentación.** Por lo general, debe incluir a toda la organización. Es altamente recomendable establecer cierta segmentación, como puede ser el departamento, nivel jerárquico o antigüedad.
- ✓ **Comunicación y Confidencialidad.** Es vital y crucial comunicar el proceso, antes, durante y después de su implantación. Garantizando el **anonimato** y la confidencialidad de las respuestas, y por tanto la voluntariedad del mismo.
- ✓ **Herramientas/Formato.** Tradicionalmente, la encuesta de clima se ha pasado en formato papel. Sin embargo, hoy día existen herramientas on-line que facilitan el proceso y su análisis posterior, y al mismo tiempo aseguran la confidencialidad de las respuestas.
- ✓ **Estadística (Análisis e interpretación).** Sí, es imprescindible la estadística. La persona encargada del análisis de datos debe conocer los estadísticos básicos para su interpretación: media, moda, mediana, varianza y desviación típica, al menos deben estar presentes en el análisis de los resultados.
- ✓ **Presentación de resultados.** A toda la organización. Los resultados deben ser públicos. La dirección junto con el encargado, interno o externo, de la medición de clima deben presentar los resultados obtenidos. Si pedimos la opinión de nuestros empleados, no podemos, eliminarlos del proceso.
- ✓ **Plan de acción.** La presentación de resultados irá acompañada irremediablemente por un plan de acción (cronograma con medidas a implantar y fechas. a corto, medio y largo plazo). Priorizar acciones, determinando que medidas tendrán un mayor impacto y retorno en la mejora del clima laboral y en la satisfacción de los empleados.

- **Seguimiento y Replica.** Comprobar nuestros avances y mejoras, cumplir los plazos establecidos en plan de acción, medir las acciones correctivas y/o preventivas implantadas.

Beneficios del Clima Organizacional

Según Solís, (2017), nos menciona los siguientes beneficios de contar con un buen clima organizacional en las empresas:

- **Desarrollar estrategias orientadas a datos.** Sin importar qué tan inteligente seas (o qué conexión tengas con fuerzas sobrenaturales que te digan el futuro) la realidad es que cada día, líderes de empresas muestran más interés en tomar decisiones basadas en información. Tu opinión y juicio son importantes pero poder argumentar tus estrategias con información objetiva hace tu trabajo mucho más valioso.
- **Desarrollo profesional.**
- **Prevenir costos de acciones legales.** Avances en las leyes y el incremento en el nivel de educación de los empleados acerca de sus derechos han hecho que sean menos tolerantes a casos de abusos o injusticias.
- **Conocer a tus "líderes".** Desafortunadamente muchas veces un mal clima laboral tiene como epicentro los mismos líderes.
- **Conocer el compromiso de tus empleados.** Conocer el clima laboral de tu empresa y detectar faltas de compromiso te ayuda a desarrollar planes de acción tales como tácticas para mejorar la comunicación internas o campañas de socialización en la que las personas conozcan la importancia de su rol en la empresa. (párr. 2)

2.3 Marco conceptual

Cajas Municipales de ahorro y crédito

Una caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco. En general, los bancos son sociedades anónimas, al igual que las cajas de ahorro cuyo objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Adicionalmente, realizan operaciones dentro de la legislación vigente, emitidas para las empresas del sistema financiero.

Liderazgo en las Cajas Municipales de ahorro y crédito

Se puede decir que en este tipo de Organizaciones, es necesario que el líder represente influencia, servicio, ejemplo y ética, pues se está trabajando con muchos empleados que conocen sus derechos y a la vez se esfuerzan por ser los mejores, por ende es necesario darles reconocimiento. Por otra parte se trabajó con cliente, y el Líder debe proponer estrategias para que el nivel de insatisfacción de ellos se reduzca, de esta forma se está creando una buena imagen a la organización.

Clima organizacional en las Cajas Municipales de ahorro y crédito

El Clima laboral en esta organizaciones debe estar en un nivel muy alto, pues los trabajadores requieren de una gran satisfacción, para que la empresa pueda lograr una mejora en la productividad, por lo cual se debe priorizar continuamente una evaluación de la situación en el que se encuentran los empleados.

Servicios

Crédito a la micro y pequeña empresa; crédito personal; crédito prendario o pignoraticio; crédito hipotecario; crédito agrícola; operaciones en. Moneda extranjera; fideicomisos; transferencias de fondos; giros; y cobros, pagos. Todos estos servicios están orientados hacia el desarrollo de características propias de los productos crediticios, a fin de coincidir con las necesidades de los clientes.

Clientes de las Cajas Municipales de ahorro y crédito

- ✓ Empresas
- ✓ Otras cajas Municipales de ahorro y crédito
- ✓ Otros bancos
- ✓ Clientes finales

2.4. Hipótesis

HI. La Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional, se relaciona directamente con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

HO. La Gestión de calidad Liderazgo transformacional, no se relaciona directamente con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

2.4.1 Hipótesis específicas

H₁: La Estimulación intelectual, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

H₂: Motivación inspiradora, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

H₃: El Crecimiento individual, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

H₄: La Influencia idealizada, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

2.5. Variables

Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional. Es la forma en el que se ejerce el Liderazgo, es decir si el líder cumple eficientemente con sus funciones, a tal punto que logre influir y motivar a sus colaboradores.

Clima organizacional. Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros

V.1. (Independiente) X = Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional

V.2. (Dependiente) Y = Clima Organizacional

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo de investigación

El tipo de tesis es correlacional, porque se pretende relacionar el comportamiento de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, con relación causa - efecto.

3.1.1. Nivel de la investigación

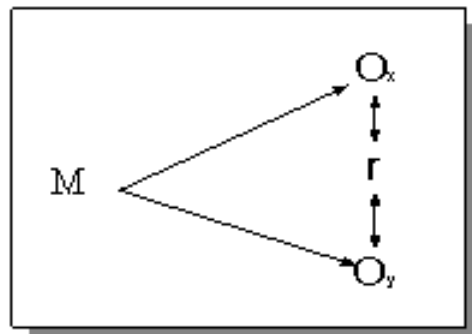
El nivel de investigación es aplicado, porque busca poner en práctica y evaluar la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo y Clima organizacional.

3.2. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-correlacional.

No experimental. - Porque se utilizó sin manipular deliberadamente “Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017”, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Transversal. - Porque el estudio “Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017”. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (1 año)



M = Muestra de estudio

O x = Observación de las variable (X) Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional

O y = Observación de las variable (Y) Clima Organizacional

R = Coeficiente de correlación entre las variables

3.3. Población y muestra.

a) Población

La población en estudio estuvo conformada por 5 colaboradores del área administrativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. (Ver anexo n°3)

b) Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población es decir por 5 colaboradores del área administrativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. (Ver anexo n°3)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

En esta investigación, el instrumento empleado para evaluar la gestión directiva fue el cuestionario el cual consta de 50 ítems, 29 ítems para la variable: Gestión de calidad en el Liderazgo y 21 ítems, para la variable: Clima Organizacional

Validez

En cuanto a su validez, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a docentes especialistas en el tema, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre

la evaluación de la Gestión de calidad en el Liderazgo y el clima organizacional. (Ver anexo n°4)

Confiabilidad

El instrumentó está compuesto por 50 ítems, siendo el tamaño de la muestra piloto 6 encuestados Administrador (1), Colaboradores (5). El nivel de confiabilidad de la investigación es de 95%. Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan a continuación:

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 50 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 41 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| | | | |
|---------------|----|----|-----------|
| Alfa Cronbach | de | N | de |
| ,914 | | 41 | elementos |

Interpretación

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.914, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiendo su uso para la recolección de datos.

3.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis correlacional de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de

Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y servirá para las posteriores modificaciones; Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que se utilizó para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados que se obtuvieron en las encuestas; y el programa estadístico SPSS 22 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el análisis estadístico.

Por último se obtuvo del análisis de datos, resultados representados en tablas y figuras, y para la contratación de las hipótesis se utilizó el método estadístico del coeficiente de Spearman. En donde:

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

3.6. Matriz de consistencia

Se elaboró una matriz de consistencia, ya cual permitió consolidar los elementos claves de todo el proceso de investigación, además posibilita evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, la hipótesis, los objetivos,

las variables, el diseño de investigación seleccionado, los instrumentos de investigación, así como la población y la muestra del estudio. (Ver anexo n° 4)

3.7. Principios éticos

- **Confiabledad:** La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones. **Respeto a la dignidad humana:** Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable. **Confidencialidad:** Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los encuestados.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentará los resultados obtenidos de las variables de estudio (V1 Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo Transformacional y V2 Clima Organizacional) y en segundo lugar los análisis de la correlación de ambas variables aplicando el método estadístico del coeficiente de Spearman.

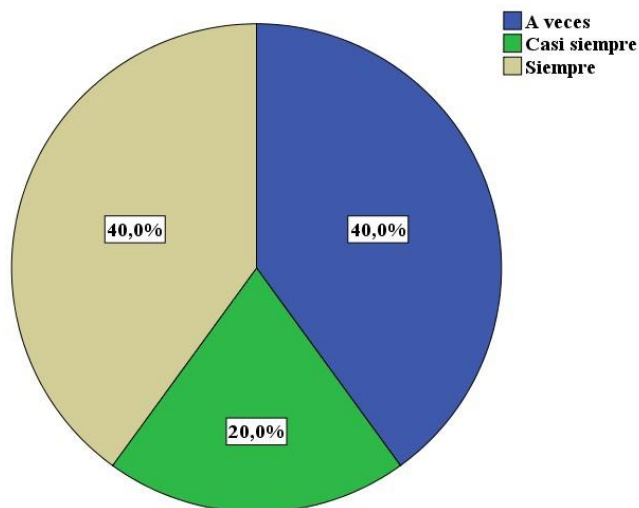
4.1 .1 Presentación de resultados de la V1 Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo Transformacional

Tabla 1: D1 Estimulación intelectual Alternativas de solución y generación de ideas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 2 | 40,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 1: D1 Estimulación intelectual ¿ Alternativas de solución y generación de



Fuente: tabla 1

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40,0%

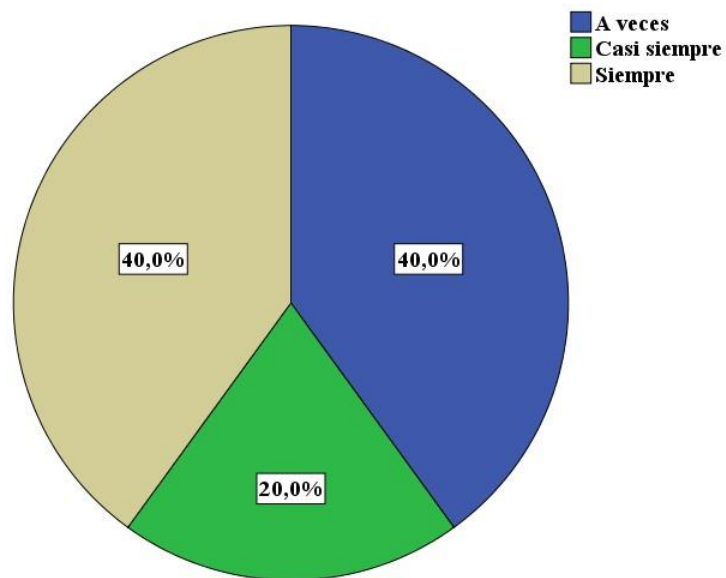
siempre percibe que el líder presenta alternativas de solución y genera ideas nuevas, el 40,0% a veces, y el 20% casi siempre.

Tabla 2: D1 Estimulación intelectual Contemplación de los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 2 | 40,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 2: D1 Estimulación intelectual Contemplación de los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la empresa



Fuente: tabla 2

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40%

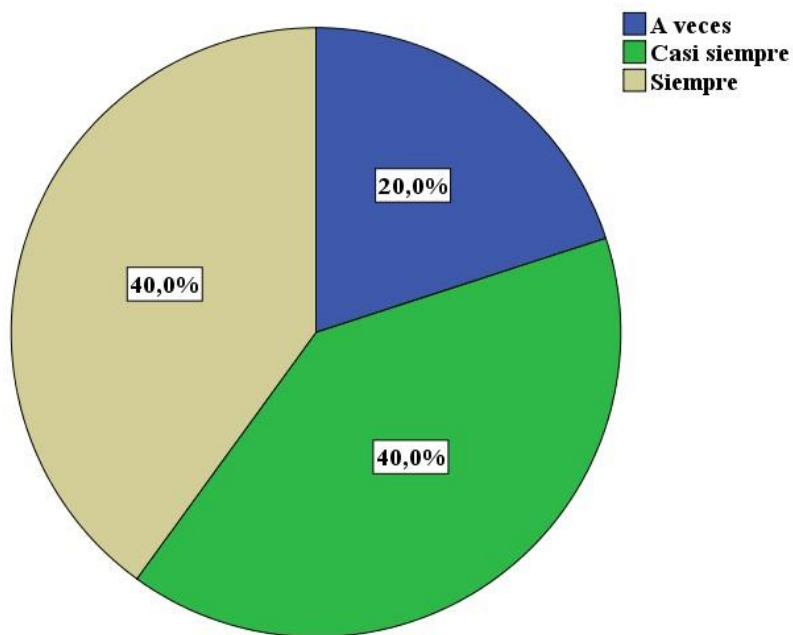
siempre percibe que el líder contempla los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la empresa, el 40% a veces y el 20% casi siempre.

Tabla 3: D1 Estimulación intelectual Animo a desarrollar sus labores, asumiendo sus responsabilidades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Casi siempre | 2 | 40,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 3: D1 Estimulación intelectual Animo a desarrollar sus labores, asumiendo sus responsabilidades



Fuente: tabla 3

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40%

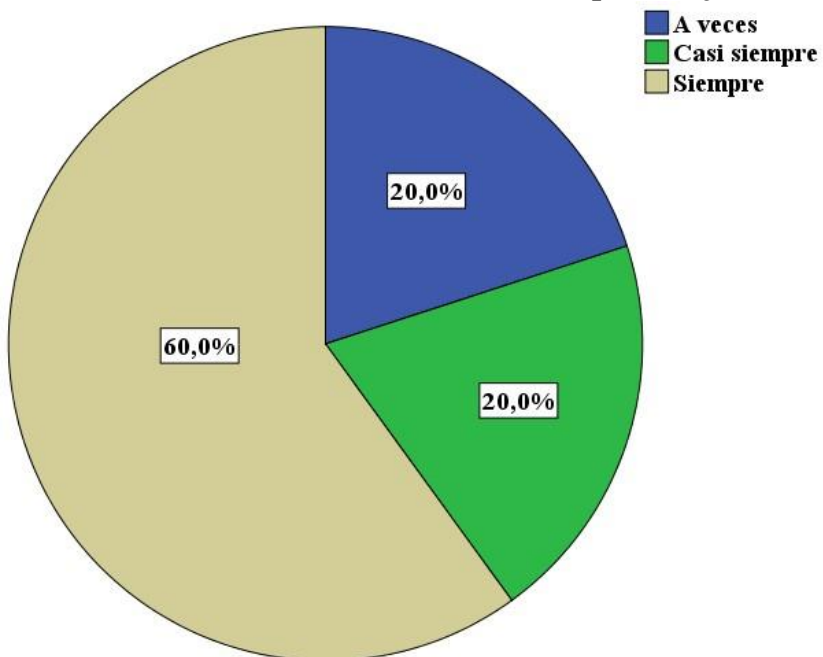
siempre percibe que el líder se anima a desarrollar sus labores, asumiendo sus responsabilidades, el 20% casi siempre y el 20% a veces.

Tabla 4: D1 Estimulación intelectual Reflexión para mejorar su trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Siempre | 3 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 4: D1 Estimulación intelectual Reflexión para mejorar su trabajo



Fuente: tabla 4

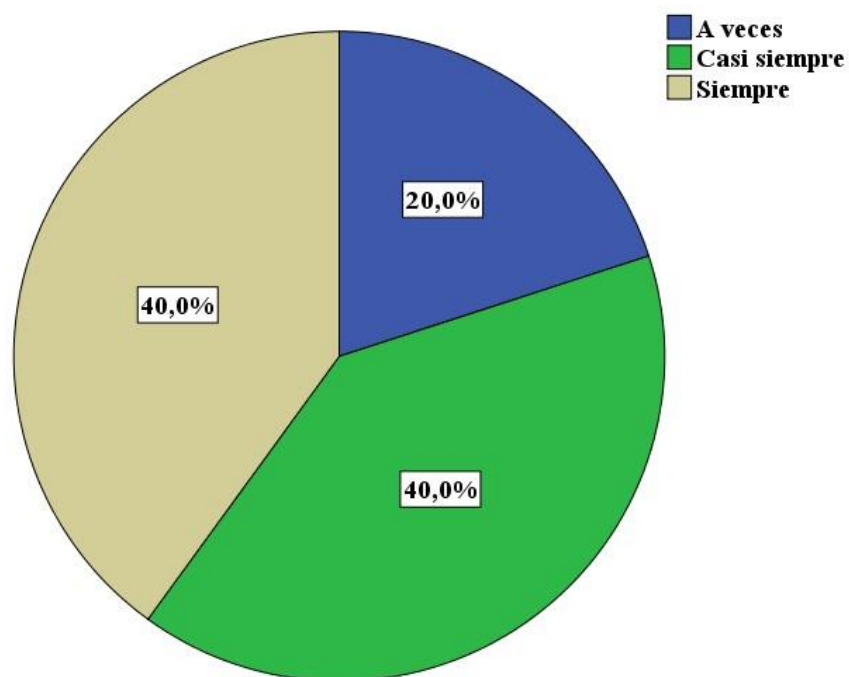
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 60% siempre percibe que el líder se alienta a reflexionar cómo puede mejorar su trabajo en la empresa, el 20% casi siempre y el 20% a veces.

Tabla N° 5: D1 Estimulación intelectual Estimulación a desarrollar ideas innovadoras en su trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Casi siempre | 2 | 40,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote

Figura N° 5: D1 Estimulación intelectual Estimulación a desarrollar ideas innovadoras en su trabajo



Fuente: tabla 5

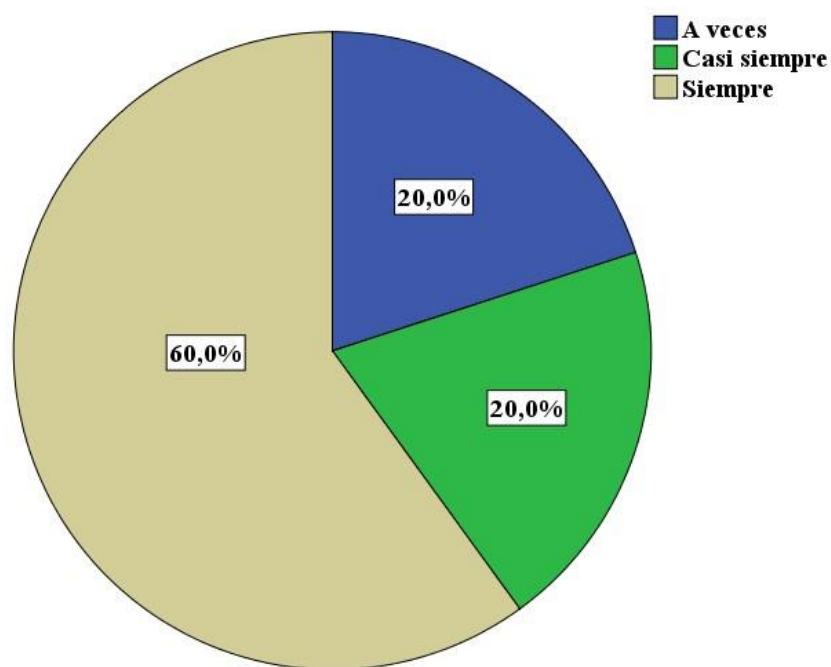
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% siempre percibe que el líder se estimula a desarrollar ideas innovadoras en su trabajo diario, el 40% casi siempre y el 20% a veces.

Tabla N° 6: D2 Motivación inspiradora Coherencia de lo que dice con lo que hace

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Siempre | 3 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura N° 6: D2 Motivación inspiradora Coherencia de lo que dice con lo que hace



Fuente: tabla 6

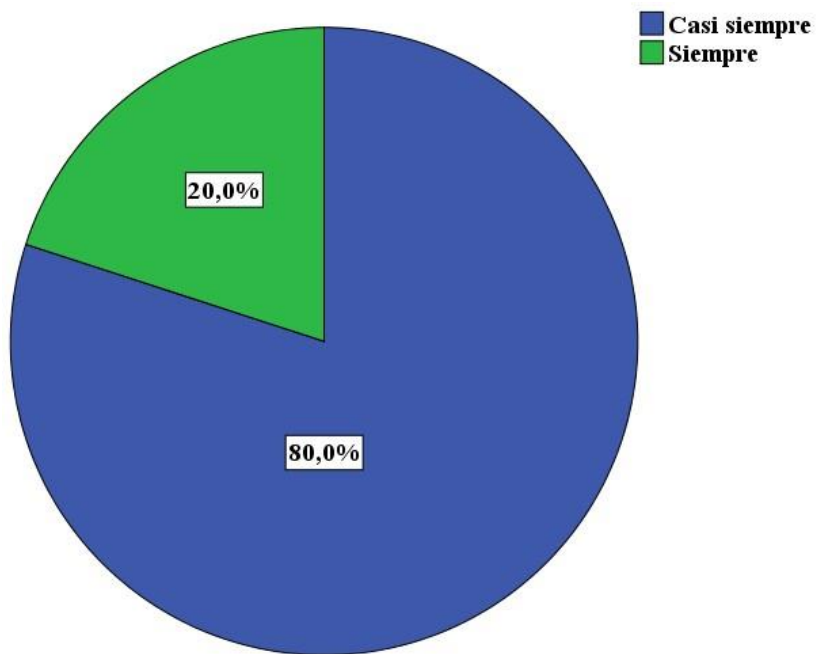
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 60% siempre percibe que el líder es coherente de lo que dice con lo que hace, el 20% casi siempre y el 20% a veces.

Tabla 7: D2 Motivación inspiradora Es optimista

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi siempre | 4 | 80,0 | 80,0 |
| Siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 7: D2 Motivación inspiradora Es optimista



Fuente: tabla 7

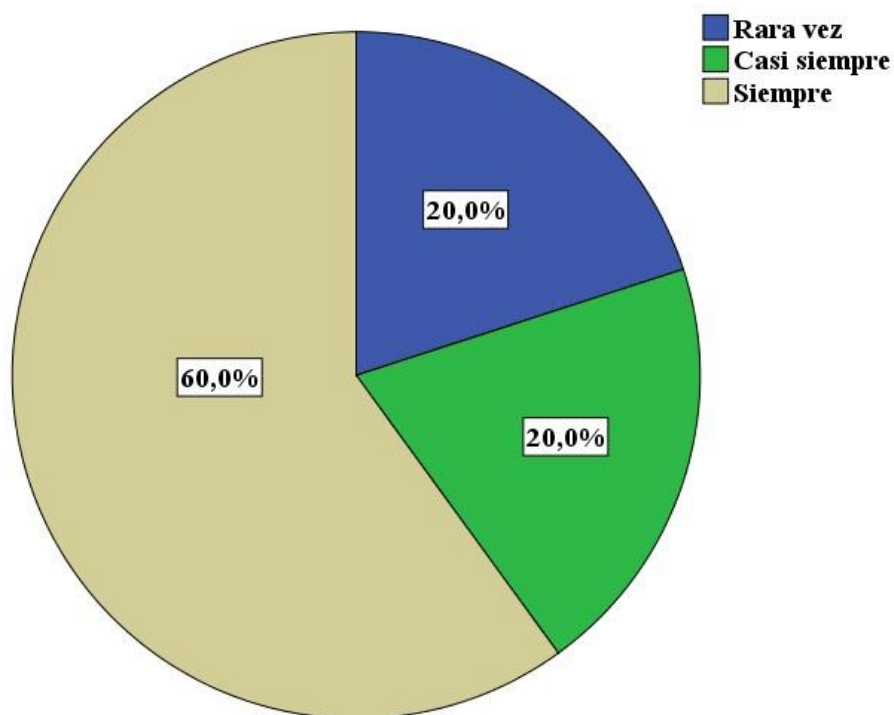
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 80% casi siempre percibe que el líder suele ser optimista, el 20% siempre.

Tabla 8: D2 Motivación inspiradora Riguroso y estricto, pero siempre agradable en el trato

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Siempre | 3 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 8: D2 Motivación inspiradora Riguroso y estricto, pero siempre agradable en el trato



Fuente: tabla 8

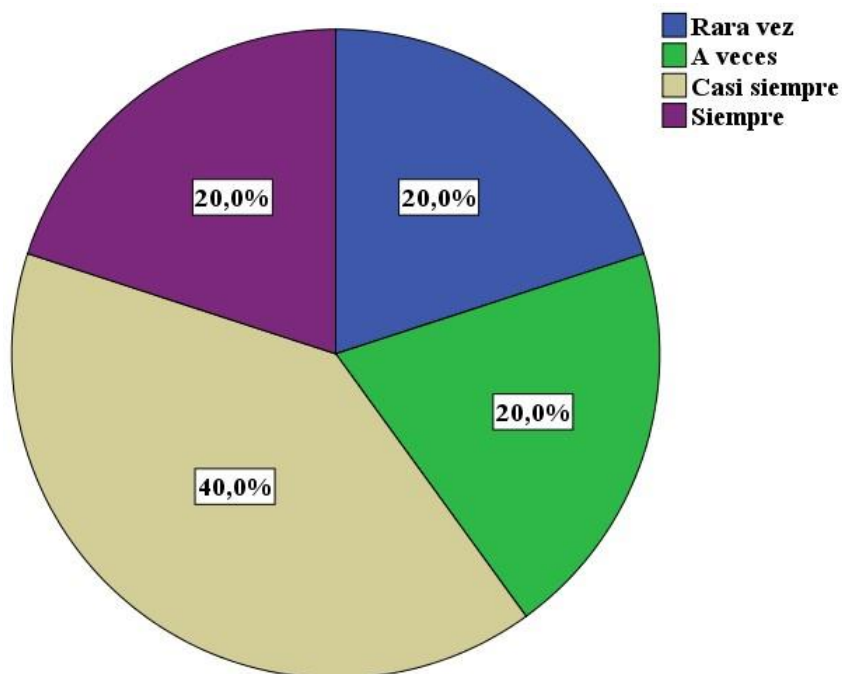
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 60% siempre percibe que el líder Puede ser riguroso y estricto, pero siempre agradable en el trato, el 20%, casi siempre, y el 20% rara vez.

Tabla 9: D2 Motivación inspiradora Habilidad para encajar y recuperarse rápidamente de los contratiempos o revés

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 9: D2 Motivación inspiradora Habilidad para encajar y recuperarse rápidamente de los contratiempos o revés



Fuente: tabla 9

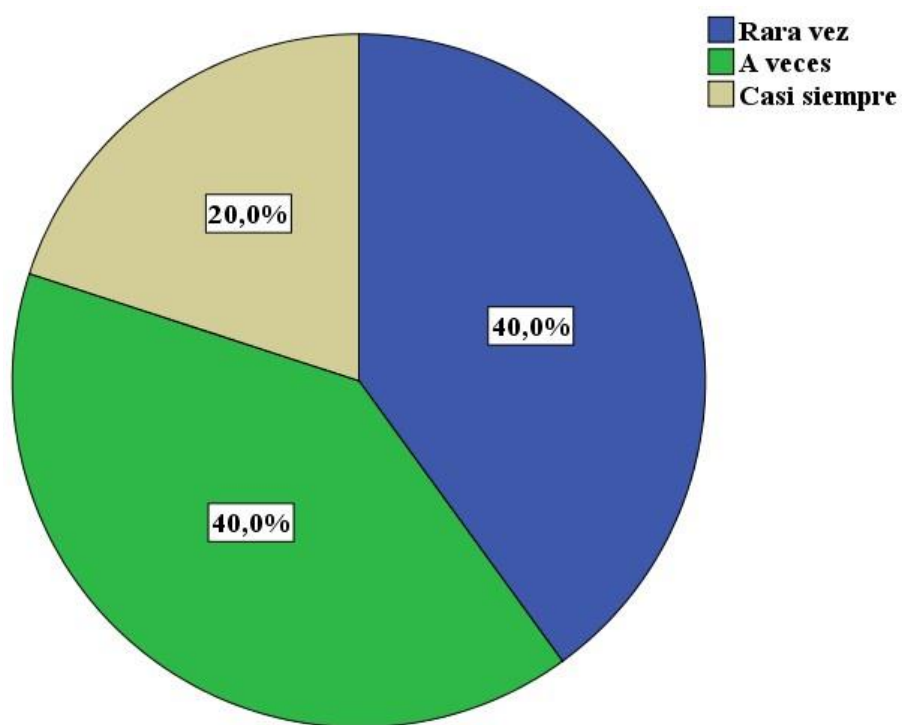
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% casi siempre percibe que el líder Muestra habilidad para encajar y recuperarse rápidamente de los contratiempos o revés, el 20% siempre, y el 20% a veces, el 20% rara vez.

Tabla 10: D2 Motivación inspiradora Demostración de competencia en su trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 2 | 40,0 | 40,0 |
| A veces | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 10: D2 Motivación inspiradora Demostración de competencia en su trabajo



Fuente: tabla 10

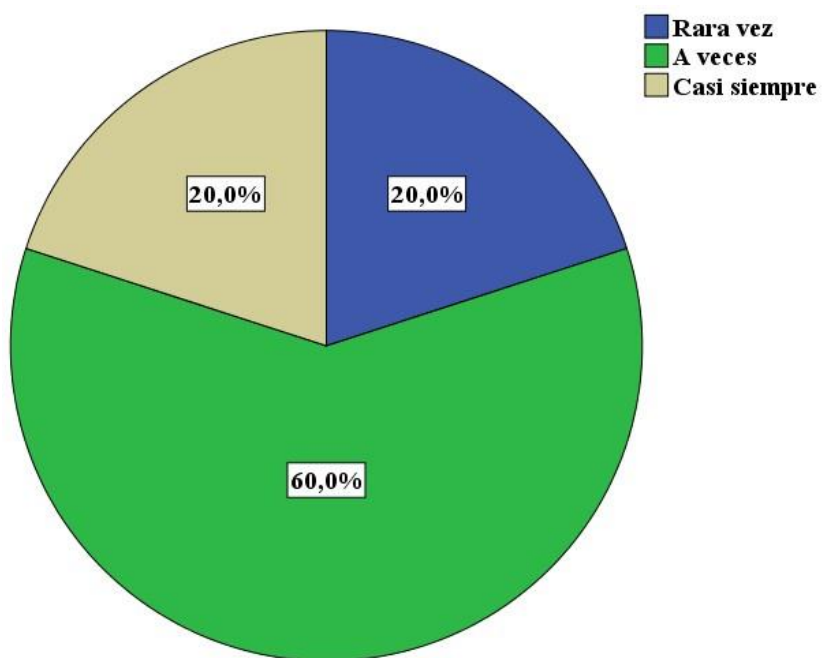
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% casi siempre percibe que el líder Ha demostrado competencia en su trabajo, el 40% a veces y el 20% rara vez.

Tabla 11: D3 Crecimiento individual Propuestas con claridad ante los demás

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 3 | 60,0 | 80,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 11: D3 Crecimiento individual Propuestas con claridad ante los demás



Fuente: tabla 11

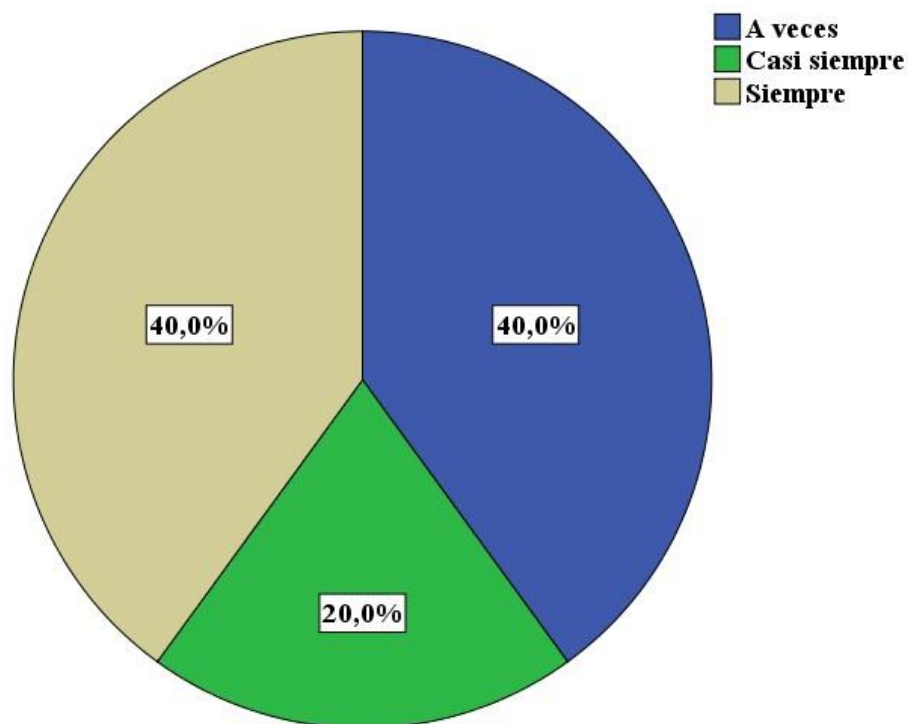
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 60% a veces percibe que el líder Sustenta sus propuestas con claridad ante los demás, el 20% casi siempre y el 20% rara vez.

Tabla 12: D3 Crecimiento individual Fomentación con el equipo a desarrollar al máximo sus capacidades y destrezas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 2 | 40,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 12: D3 Crecimiento individual Fomentación con el equipo a desarrollar al máximo sus capacidades y destrezas



Fuente: tabla 12

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40%

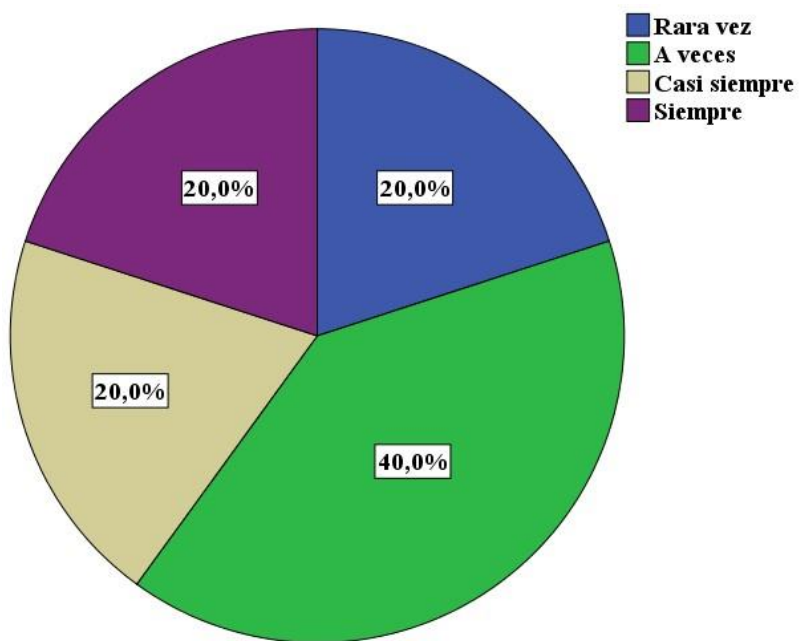
siempre percibe que el líder Fomenta con el equipo a desarrollar al máximo sus capacidades y destrezas, el 40% a veces y el 20% casi siempre.

Tabla 13: D3 Crecimiento individual Promueve la comunicación ante de tomar decisiones sobre aquellos temas que afectan a la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 2 | 40,0 | 60,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 80,0 |
| Siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 13: D3 Crecimiento individual Promueve la comunicación ante de tomar decisiones sobre aquellos temas que afectan a la empresa



Fuente: tabla 13

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% a

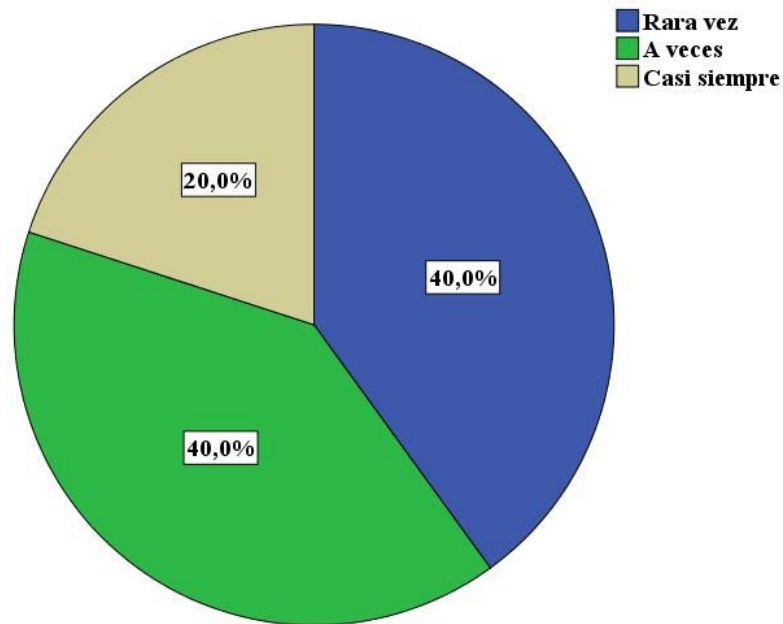
veces percibe que el líder Promueve la comunicación ante de tomar decisiones sobre aquellos temas que afectan a la empresa, el 20% siempre, el 20% casi siempre y el 20% rara vez.

Tabla N° 14: D3 Crecimiento individual Conocimiento de los aspectos fuertes y débiles de los miembros de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 2 | 40,0 | 40,0 |
| A veces | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 14: D3 Crecimiento individual Conocimiento de los aspectos fuertes y débiles de los miembros de la empresa



Fuente: tabla 14

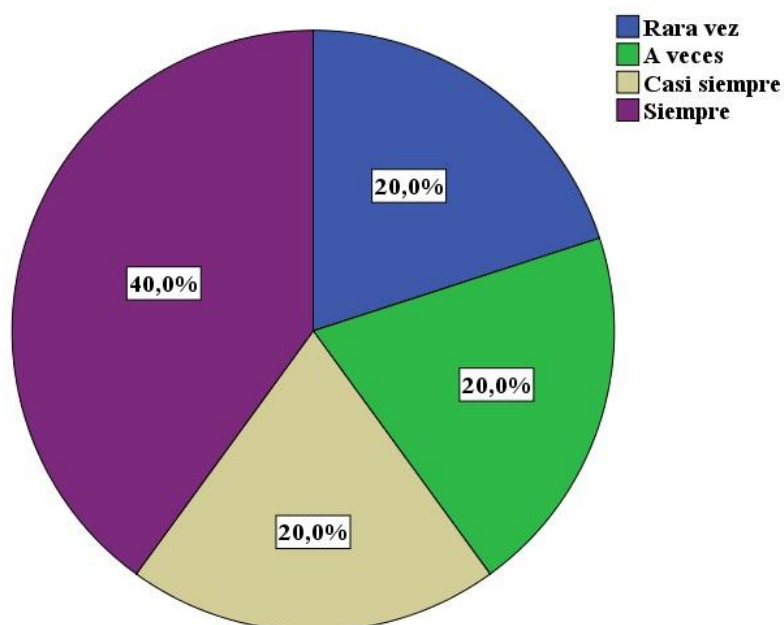
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% a veces percibe que el líder Conoce los aspectos fuertes y débiles de los miembros de la empresa, el 40% rara vez, y el 20% casi siempre.

Tabla 15: D3 Crecimiento individual Trato a los colegas, sin distinciones por motivos personales o profesionales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 15: D3 Crecimiento individual Trato a los colegas, sin distinciones por motivos personales o profesionales



Fuente: tabla 15

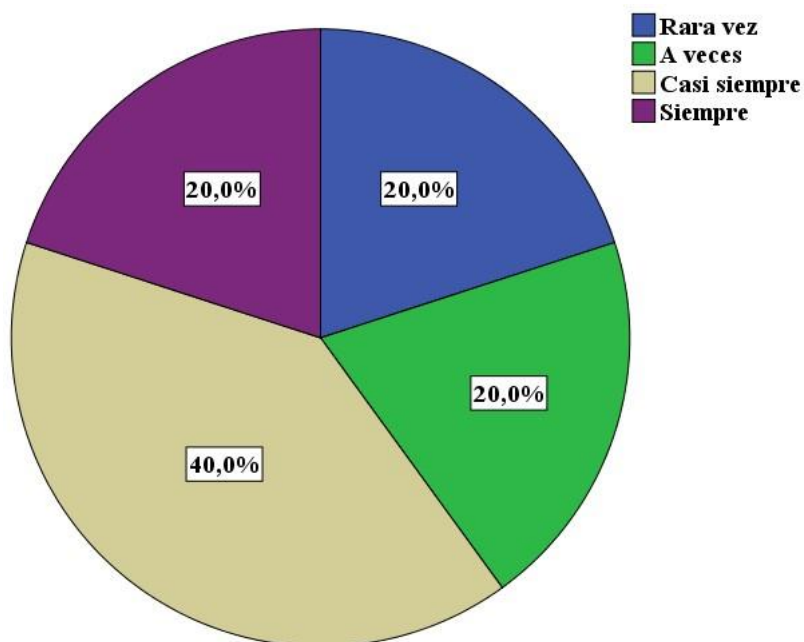
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% siempre percibe que el líder Trata a los diferentes colegas del mismo modo, sin distinciones por motivos personales o profesionales, 20% casi siempre, el 20% a veces y el 20% rara vez.

Tabla 16: D4 Influencia idealizada Alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Tabla 16: D4 Influencia idealizada Alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas



Fuente: tabla 16

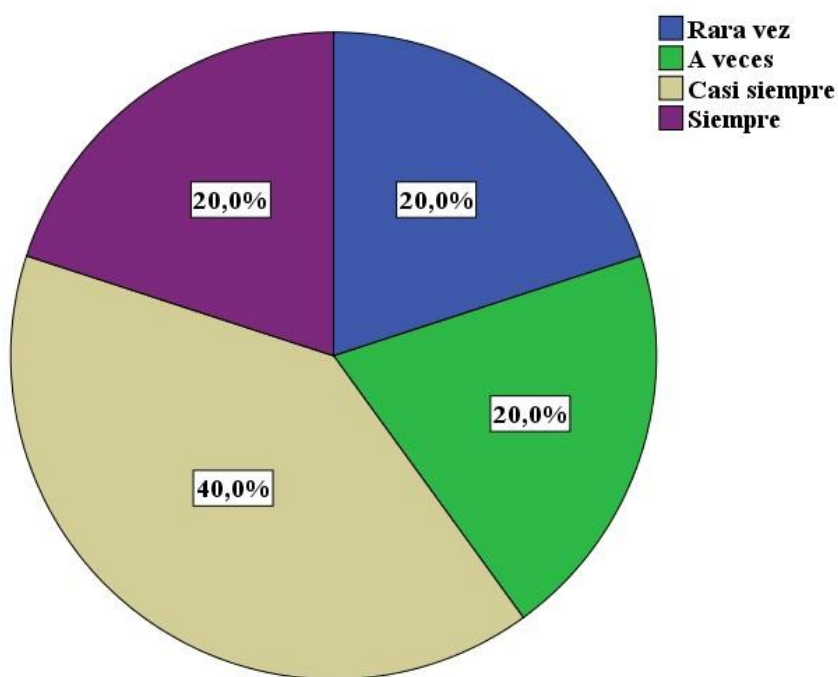
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% casi siempre percibe que el líder Plantea varias alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas, 20% siempre, el 20% a veces y el 20% rara vez.

Tabla 17: D4 Influencia idealizada Organiza y domina su tiempo de forma eficaz

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Casi siempre | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 17: D4 Influencia idealizada Organiza y domina su tiempo de forma eficaz



Fuente: tabla N° 17

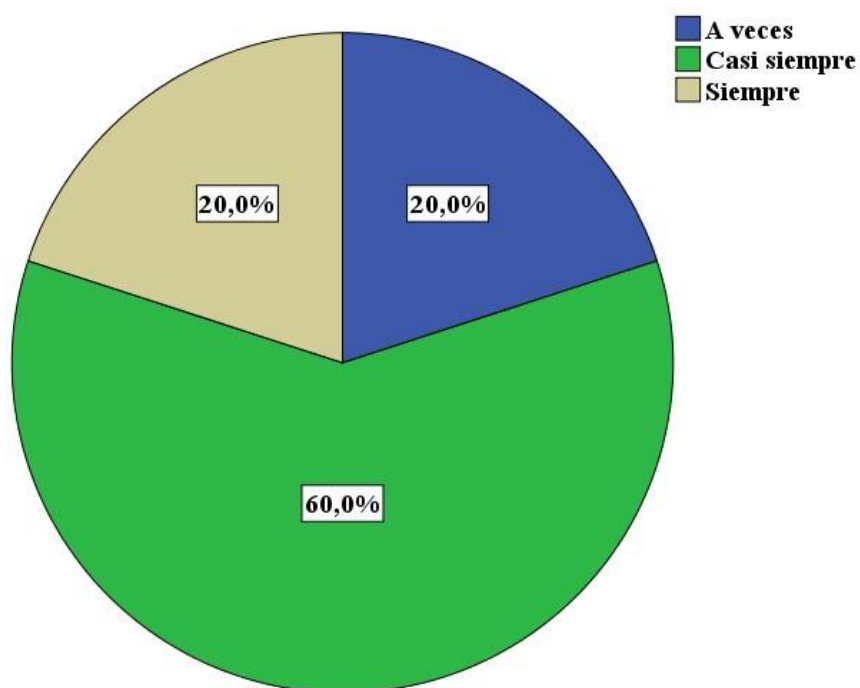
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% casi siempre percibe que el líder P Es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz, 20% siempre, el 20% a veces y el 20% rara vez.

Tabla 18: D4 Influencia idealizada Respeto hacia los puntos de vista de los demás

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| A veces | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Casi siempre | 3 | 60,0 | 80,0 |
| Siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 18: D4 Influencia idealizada Respeto hacia los puntos de vista de los demás



Fuente: tabla 18

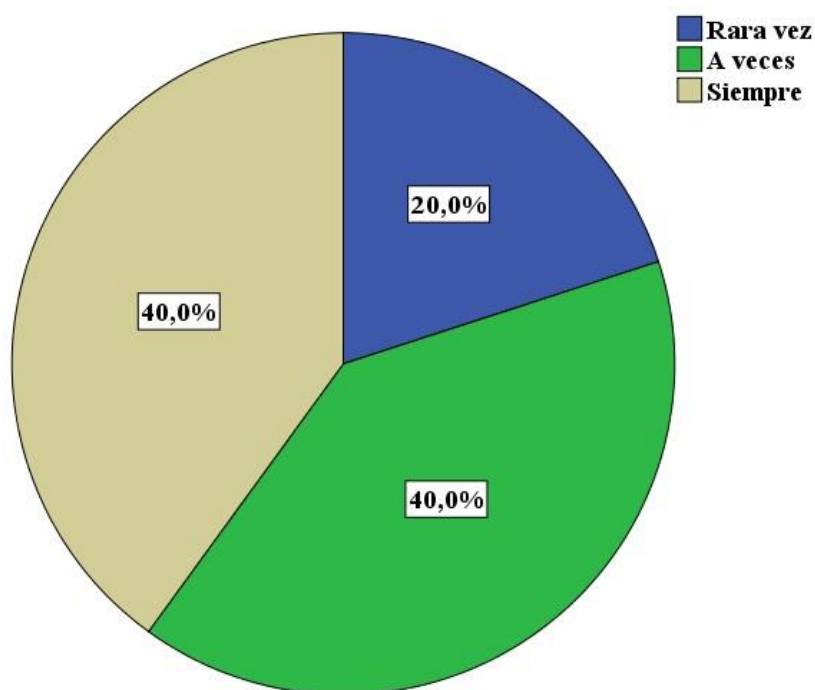
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 60% casi siempre percibe que el líder Respeto los puntos de vista de los demás, 20% siempre, el 20% a veces.

Tabla 19: D4 Influencia idealizada Capacidad para modificar ciertas decisiones o procesos cuando las circunstancias lo aconsejan

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 2 | 40,0 | 60,0 |
| Siempre | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 19: D4 Influencia idealizada Capacidad para modificar ciertas decisiones o procesos cuando las circunstancias lo aconsejan



Fuente: tabla 19

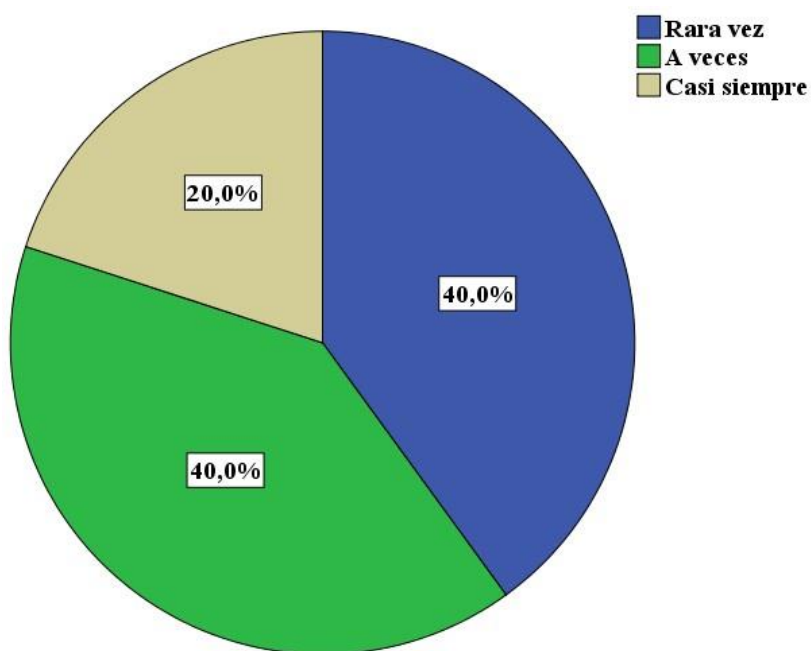
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% siempre percibe que el líder Es capaz de modificar ciertas decisiones o procesos cuando la circunstancias lo aconsejan, 40% a veces y el 20% rara vez.

Tabla 20: D4 Influencia idealizada Admitir conflictos de forma profesional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Rara vez | 2 | 40,0 | 40,0 |
| A veces | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Casi siempre | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 20: D4 Influencia idealizada Admitir conflictos de forma profesional



Fuente: tabla 20

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar el 40% a veces percibe que el líder Afronta los conflictos de forma profesional, 40% rara vez, y el 20% casi siempre.

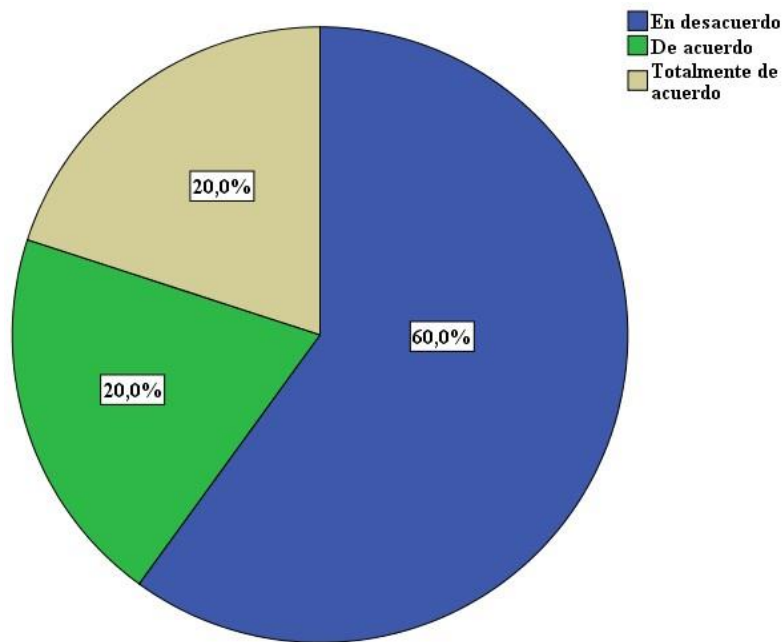
4.1.2 Presentación de resultados de la V2 Clima Organizacional

Tabla 21: D1 Ambiente físico Infraestructura del área

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| En desacuerdo | 3 | 60,0 | 60,0 |
| De acuerdo | 1 | 20,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 21: Infraestructura del área



Fuente: Tabla 21

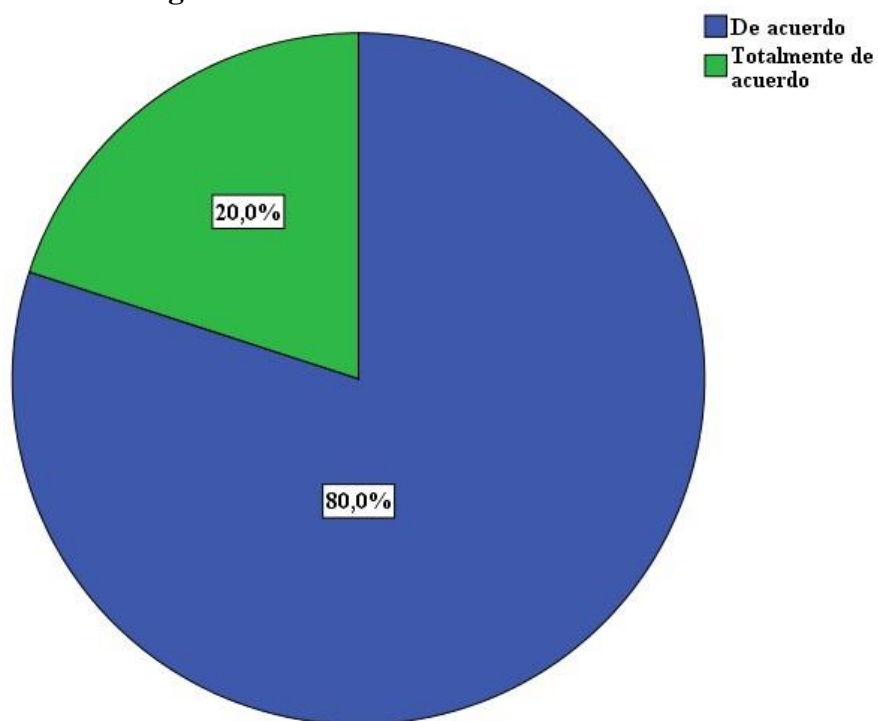
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 60,0% se muestra en desacuerdo con la infraestructura del área donde labora, el 20,0% de acuerdo y el 20,0% totalmente de acuerdo.

Tabla 22: D1 Ambiente físico Iluminación del área

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 4 | 80,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 22: D1 Ambiente físico Iluminación del área



Fuente: Tabla 22

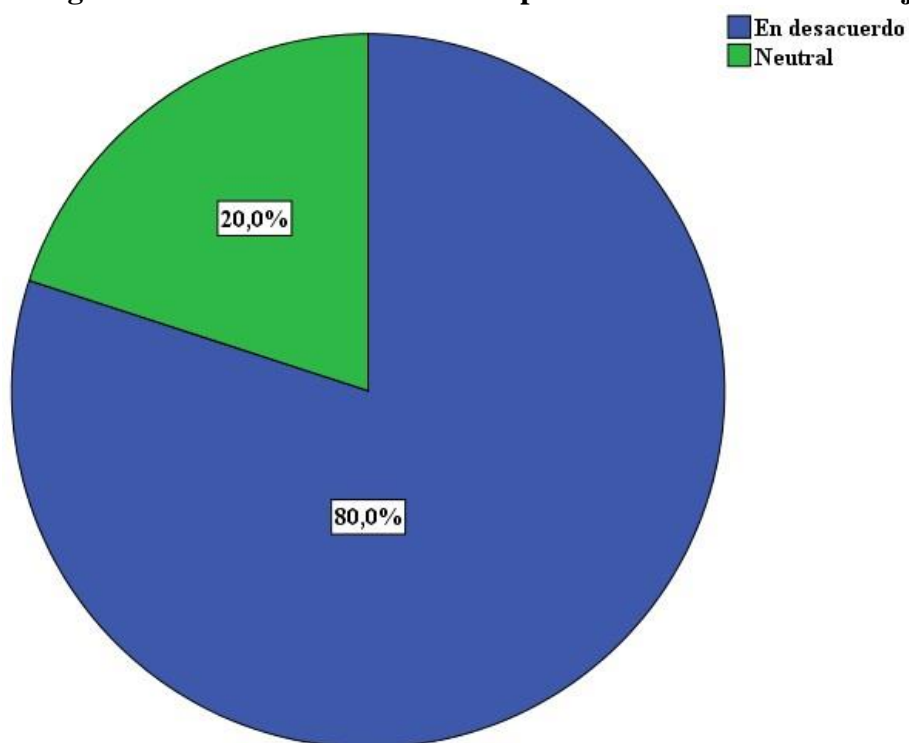
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está de acuerdo que su área de trabajo se tiene suficiente iluminación, y el 20% totalmente de acuerdo.

Tabla 23: D1 Ambiente físico Temperatura en el área de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| En desacuerdo | 4 | 80,0 | 80,0 |
| Neutral | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 23: D1 Ambiente físico Temperatura en el área de trabajo



Fuente: Tabla 23

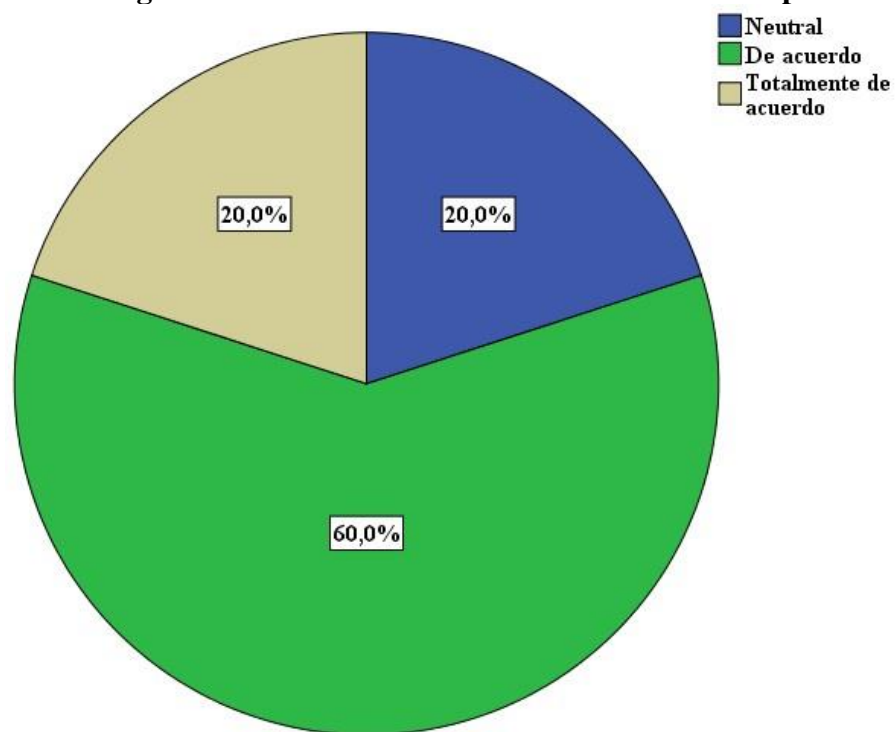
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está en desacuerdo con la temperatura en su área de trabajo y el 20,0% se muestra neutral.

Tabla 24: D1 Ambiente físico Distribución del espacio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Neutral | 1 | 20,0 | 20,0 |
| De acuerdo | 3 | 60,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 24: D1 Ambiente físico Distribución del espacio



Fuente: Tabla 24

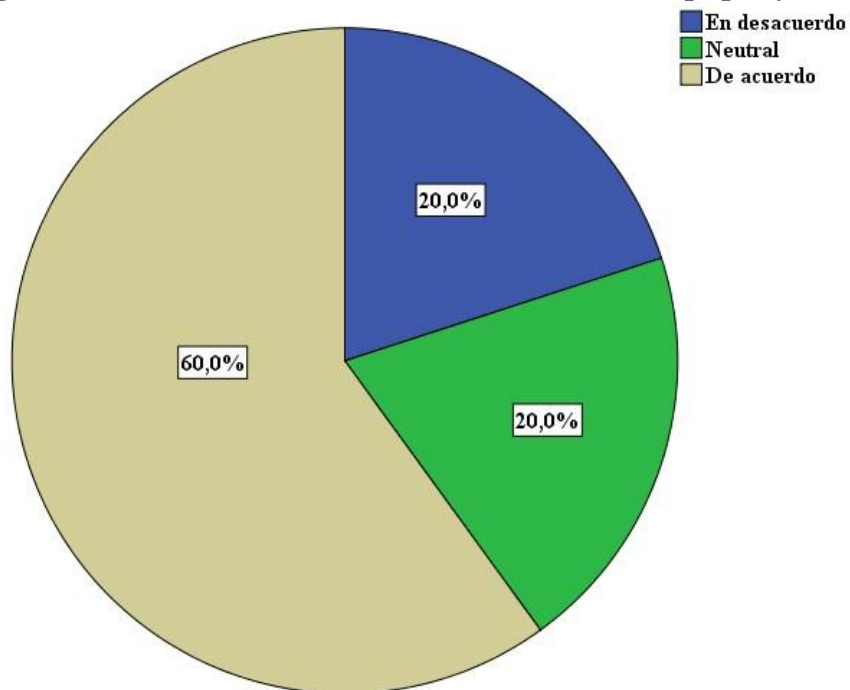
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 60,0% está de acuerdo en que el espacio en donde labora está correctamente distribuido, el 20,0% se muestra neutral y el 20,0% está totalmente de acuerdo.

Tabla 25: D1 Ambiente físico Accesibilidad en los equipos y materiales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| En desacuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Neutral | 1 | 20,0 | 40,0 |
| De acuerdo | 3 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 25: D1 Ambiente físico Accesibilidad en los equipos y materiales



Fuente: Tabla 25

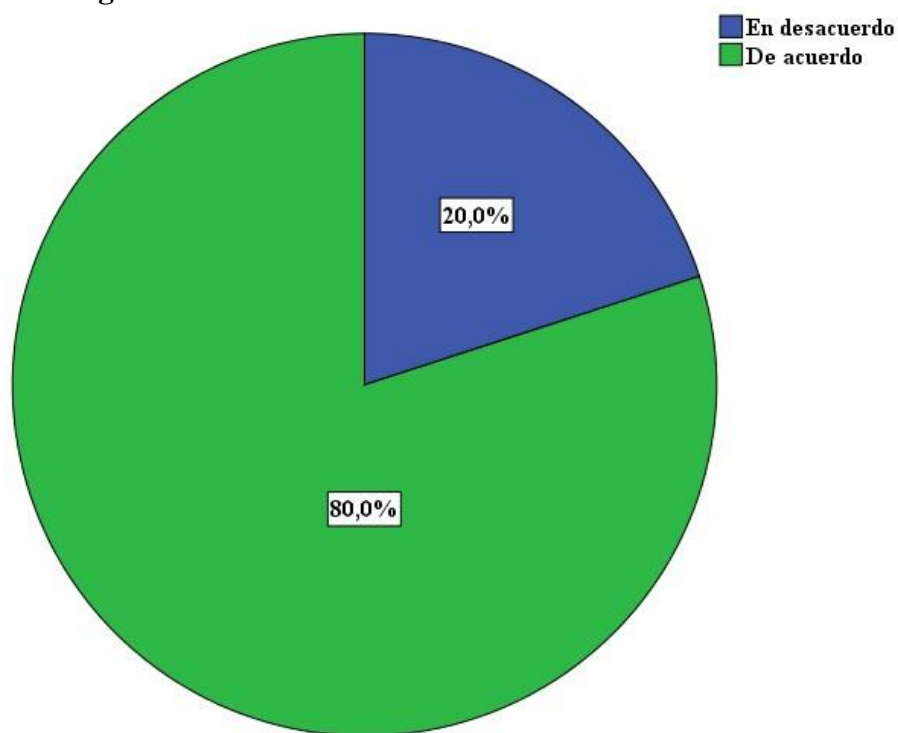
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 60,0% está de acuerdo con que los equipos y materiales son fácilmente accesibles, el 20,0% se muestra neutral y el 20,0% está de acuerdo.

Tabla 26: D1 Ambiente físico Coordinación con otras áreas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| En desacuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| De acuerdo | 4 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 26: D1 Ambiente físico Coordinación con otras áreas



Fuente: Tabla 26

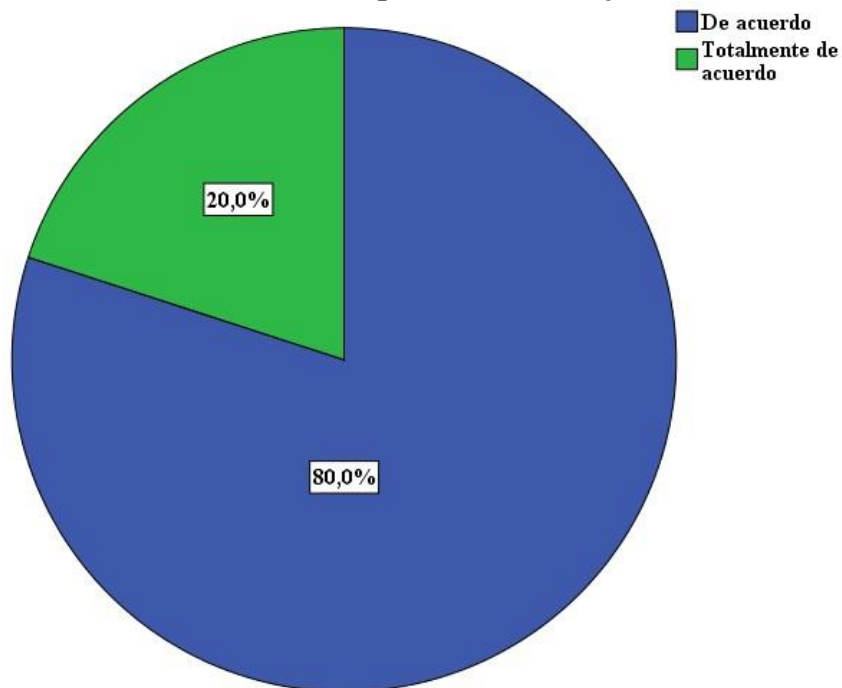
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está de acuerdo en que existe una buena coordinación con las otras áreas de la empresa, y el 20,0% en desacuerdo.

Tabla 27: D2 Ambiente social Motivación para cumplir con el trabajo de la manera que considere mejor

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 4 | 80,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 27: D2 Ambiente social Motivación para cumplir con el trabajo de la manera que considere mejor



Fuente: Tabla 27

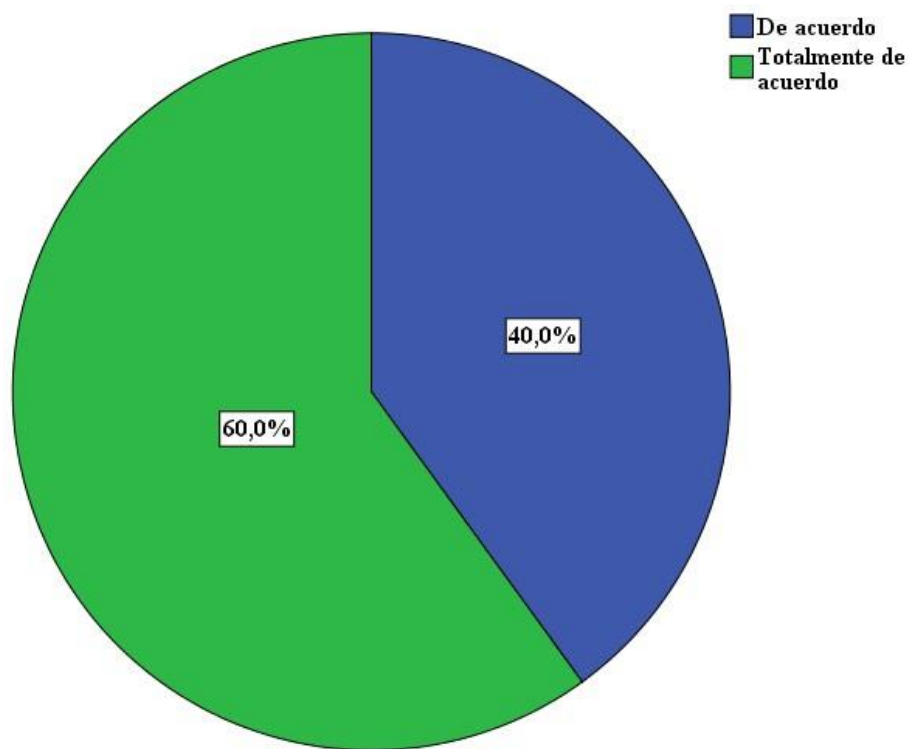
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está de acuerdo en que superior le motiva a cumplir con el trabajo de la manera que considere mejor, y el 20% está totalmente de acuerdo.

Tabla 28: D2 Ambiente social Conocimiento de las exigencias de mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 2 | 40,0 | 40,0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 28: D2 Ambiente social Conocimiento de las exigencias de mi trabajo



Fuente: tabla 28

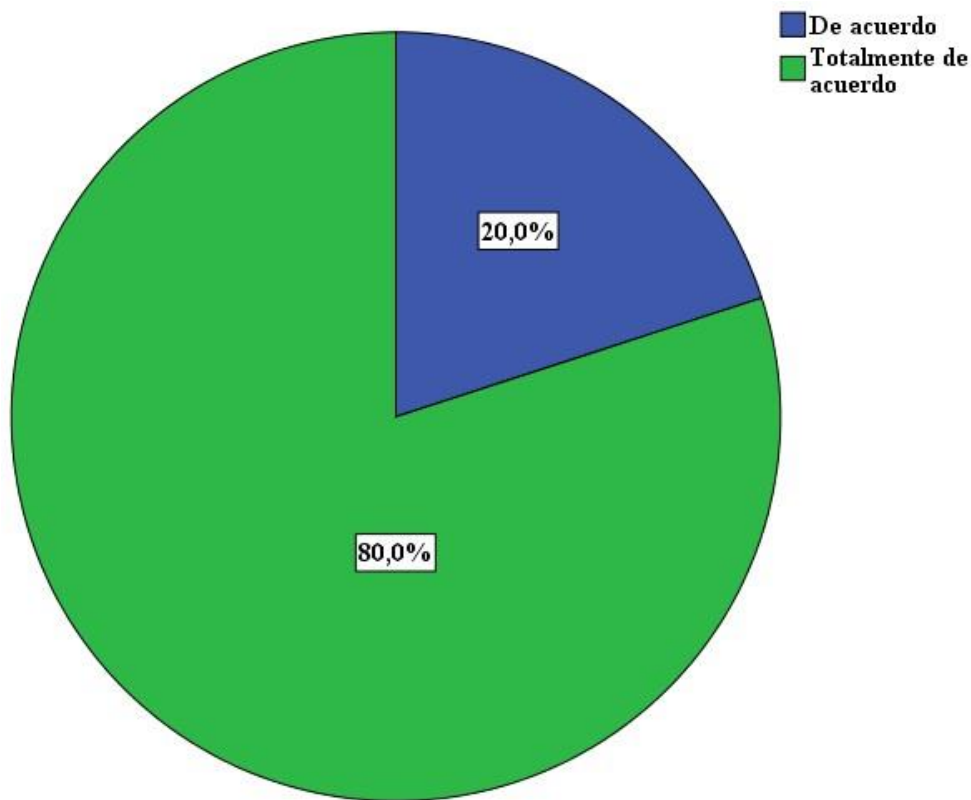
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 60,0% está totalmente de acuerdo en que conoce las exigencias su trabajo, y el 40,0% está de acuerdo.

Tabla 29: D2 Ambiente social Compromiso para alcanzar las metas establecidas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura N° 29: D2 Ambiente social Compromiso para alcanzar las metas establecidas



Fuente: Tabla 29

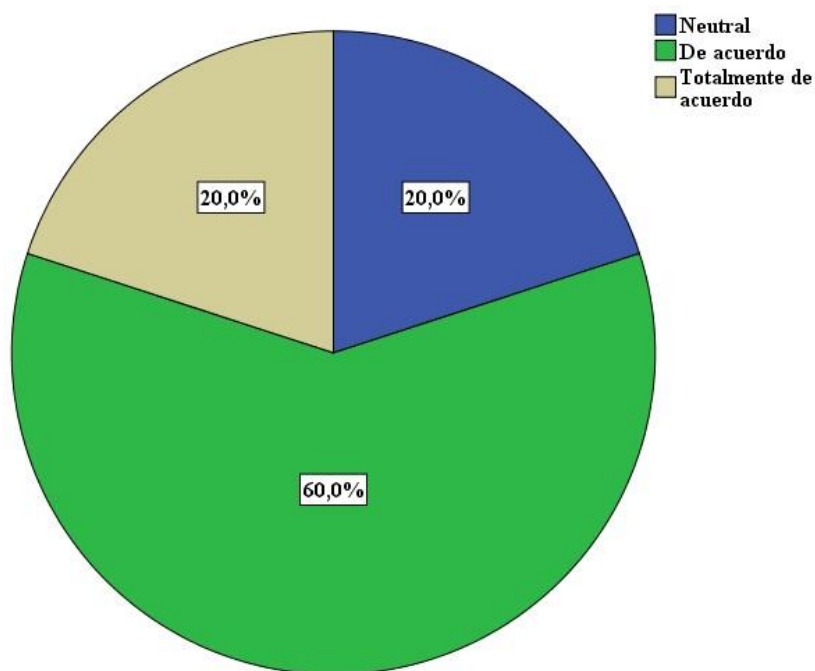
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está totalmente de acuerdo, en que se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas, y el 20,0% está de acuerdo

Tabla 30: D2 Ambiente social Efectividad en el trabajo en equipo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Neutral | 1 | 20,0 | 20,0 |
| De acuerdo | 3 | 60,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 30: D2 Ambiente social Efectividad en el trabajo en equipo



Fuente: Tabla 30

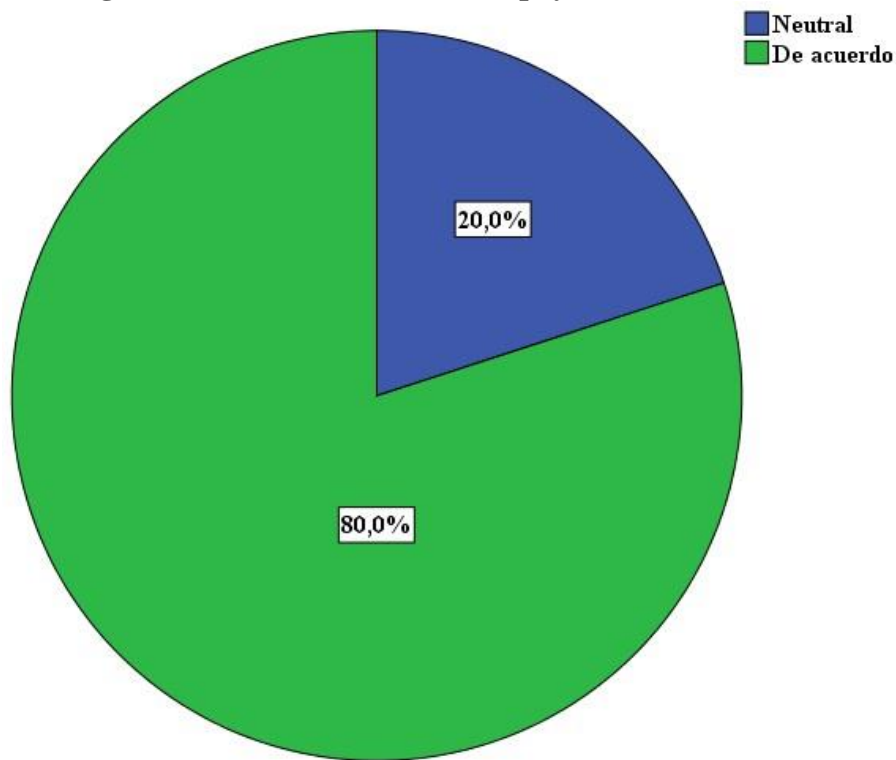
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 60,0% está de acuerdo en que con sus compañeros trabajan juntos de manera efectiva, el 20,0% se muestra neutral y el 20,0% está totalmente de acuerdo.

Tabla 31: D2 Ambiente social Apoyo en la toma de decisiones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Neutral | 1 | 20,0 | 20,0 |
| De acuerdo | 4 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 31: D2 Ambiente social Apoyo en la toma de decisiones



Fuente: Tabla 31

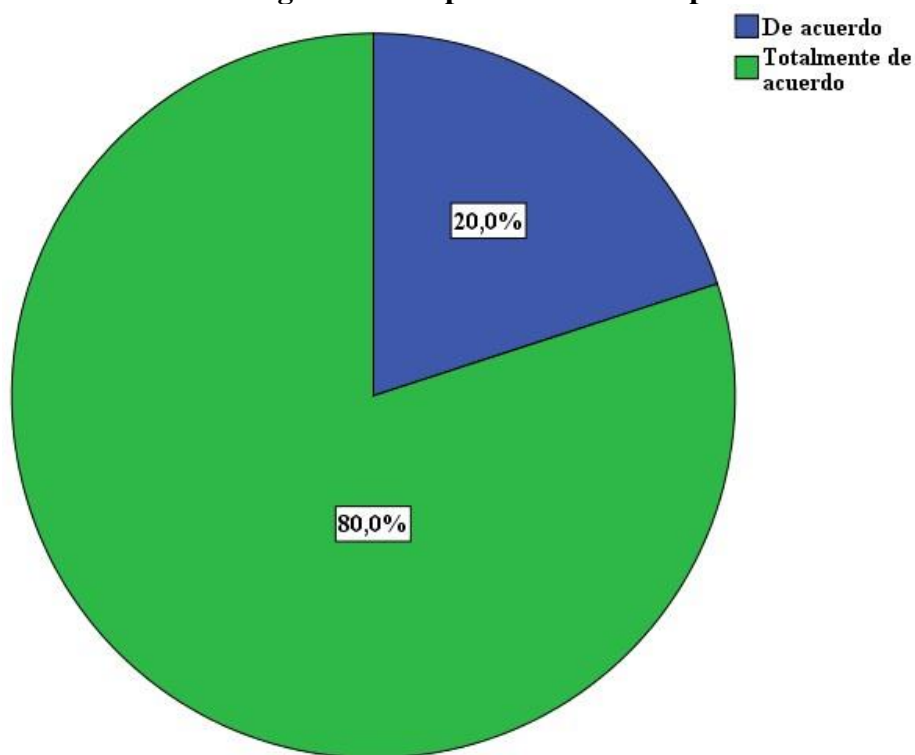
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está de acuerdo en que su superior inmediato pide sus opiniones para ayudarle a tomar decisiones, y el 20,0% se muestra neutral.

Tabla 32: D2 Ambiente social Disponibilidad del superior

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 32: Disponibilidad del superior



Fuente: tabla 32

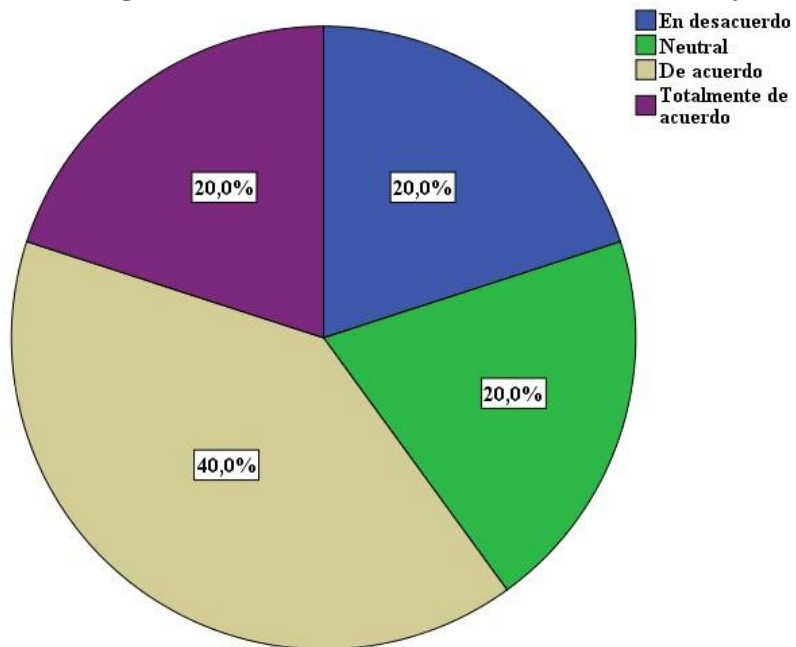
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está totalmente de acuerdo en que su superior inmediato está disponible cuando lo requiere, y el 20,0% está de acuerdo.

Tabla 33: D2 Ambiente social Exceso de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| En desacuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Neutral | 1 | 20,0 | 40,0 |
| De acuerdo | 2 | 40,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 33: D2 Ambiente social Exceso de trabajo



Fuente: tabla 33

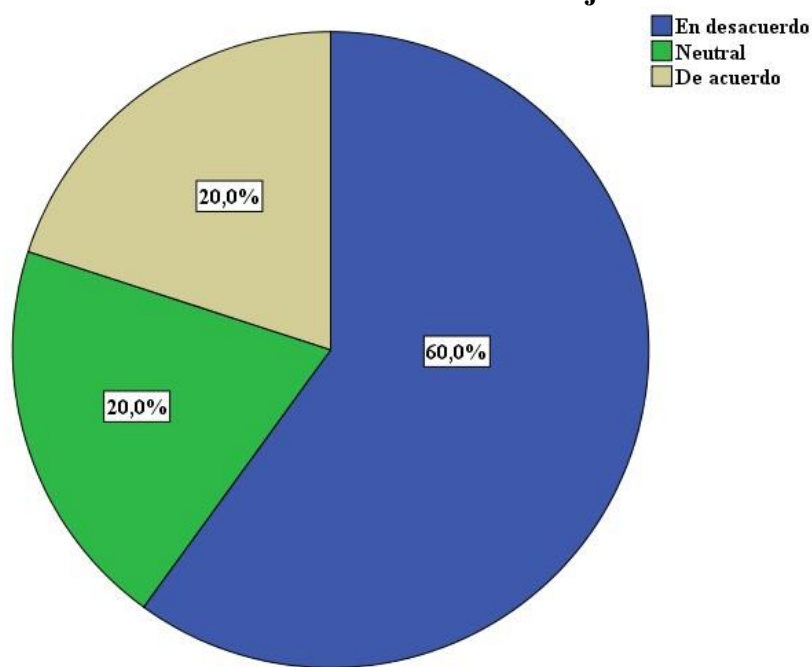
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 40,0% está de acuerdo en que tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, el 20% está totalmente de acuerdo, el 20,0% se muestra neutral, y el 20% está en desacuerdo.

Tabla 34: D2 Ambiente social Llamadas de trabajo fuera del horario de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| En desacuerdo | 3 | 60,0 | 60,0 |
| Neutral | 1 | 20,0 | 80,0 |
| De acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 34: D2 Ambiente social Llamadas de trabajo fuera del horario de trabajo



Fuente: tabla 34

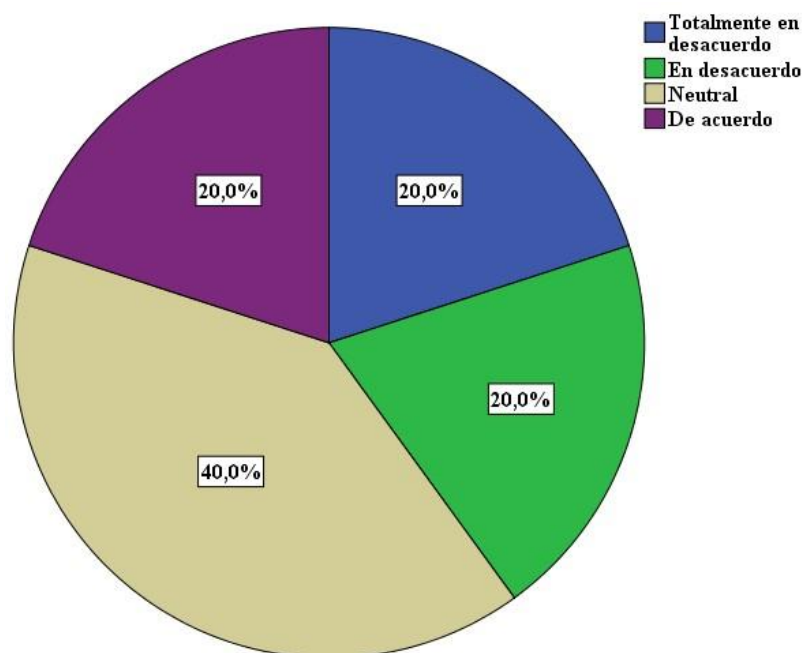
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 60,0% está en desacuerdo en recibir llamadas fuera del horario de trabajo, el 20,0% neutral y el 20,0% está de acuerdo.

Tabla 35: D2 Ambiente social Necesidad de un día libre

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| En desacuerdo | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Neutral | 2 | 40,0 | 80,0 |
| De acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 35: Necesidad de un día libre



Fuente: Tabla 35

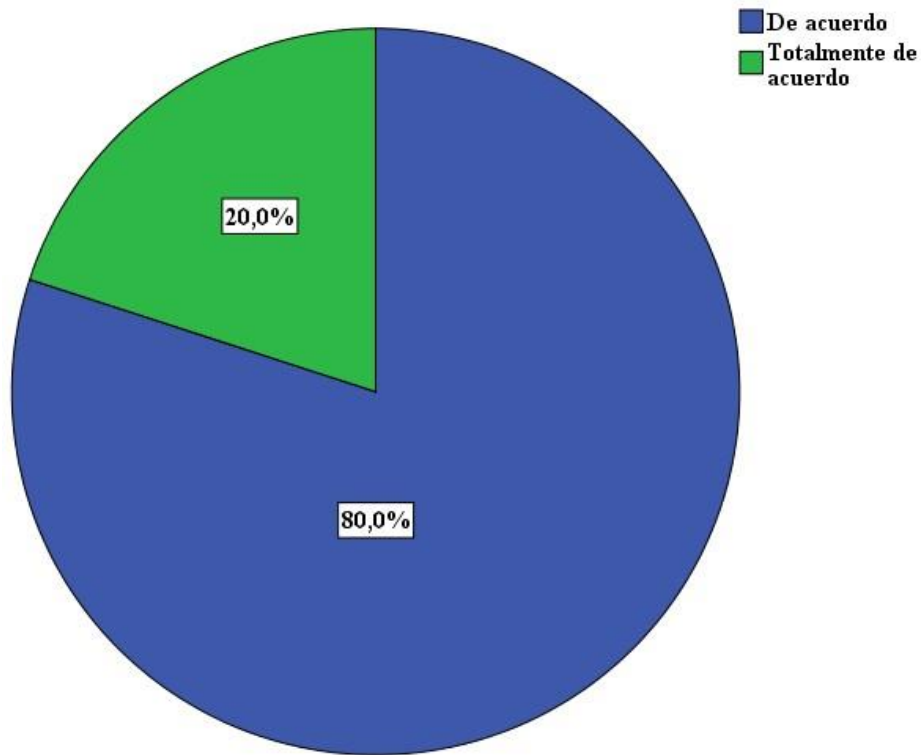
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 40,0% se muestra neutral en que se siente como si nunca tuviese un día libre, el 20% totalmente de acuerdo, el 20,0% está de acuerdo y el 20,0% está en desacuerdo.

Tabla 36: D2 Ambiente social Trato justo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 4 | 80,0 | 80,0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 36: D2 Ambiente social Trato justo



Fuente: Tabla 36

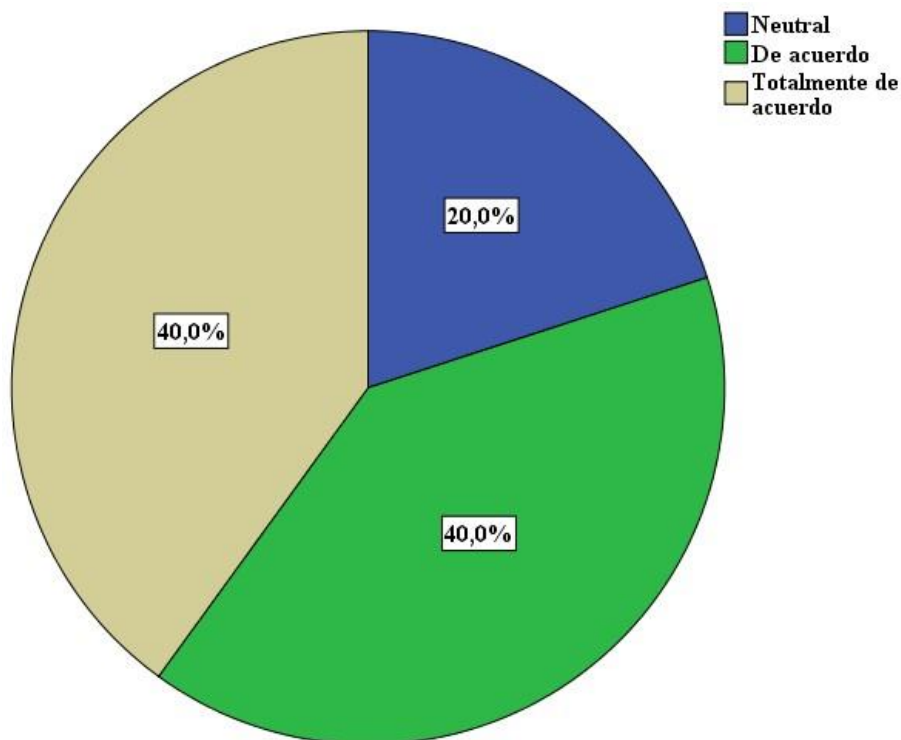
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está de acuerdo en que tienen un trato justo por su superior y el 20,0% está totalmente de acuerdo.

Tabla 31: D2 Ambiente social Objetivos claros

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Neutral | 1 | 20,0 | 20,0 |
| De acuerdo | 2 | 40,0 | 60,0 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 37: Objetivos claros



Fuente: Tabla 37

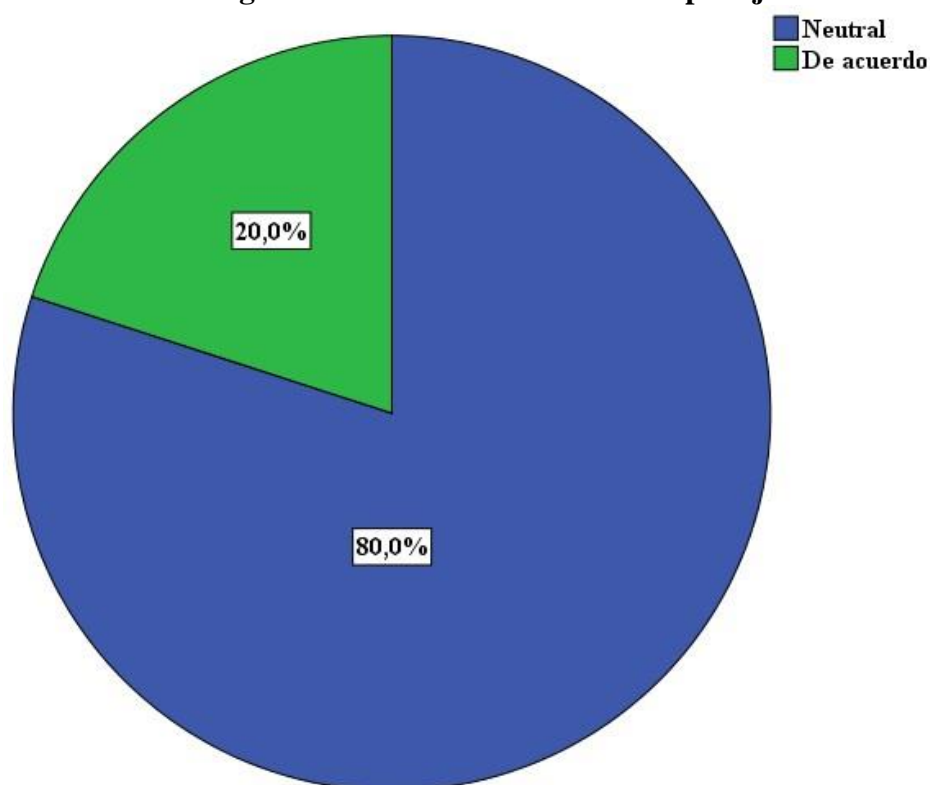
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 40,0% está totalmente de acuerdo en que los objetivos claros, el 40,0% de acuerdo y el 20,0% se muestran neutral.

Tabla 38: D2 Ambiente social Despido justo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| Neutral | 4 | 80,0 | 80,0 |
| De acuerdo | 1 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 38: D2 Ambiente social Despido justo



Fuente: Tabla N° 38

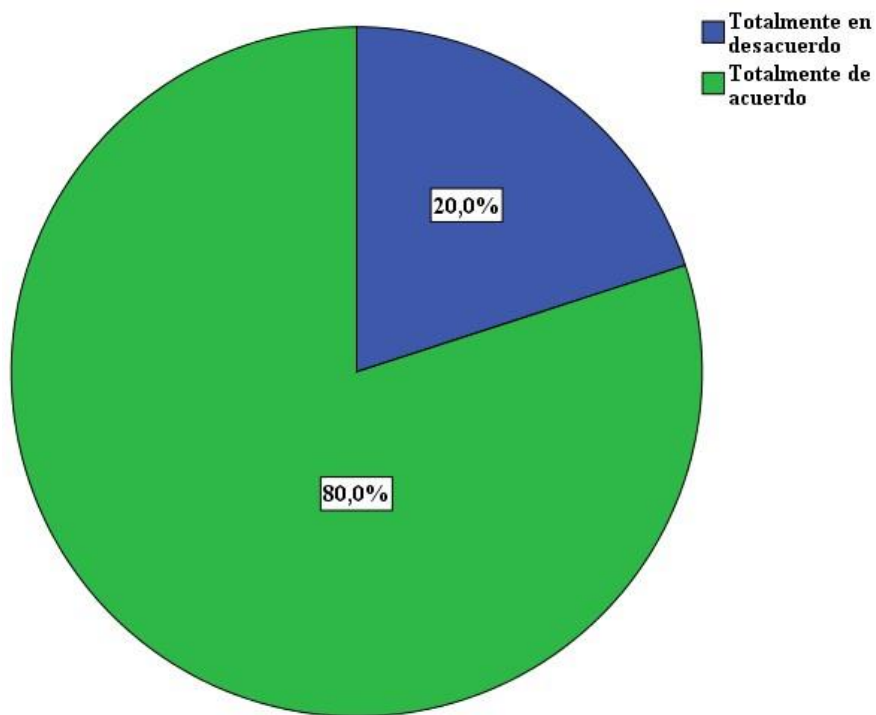
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% se muestra neutral en que si su jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece, y el 20,0% de acuerdo.

Tabla 39: D2 Ambiente social Asenso al personal de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 39: D2 Ambiente social Asenso al personal de la empresa



Fuente: Tabla 39

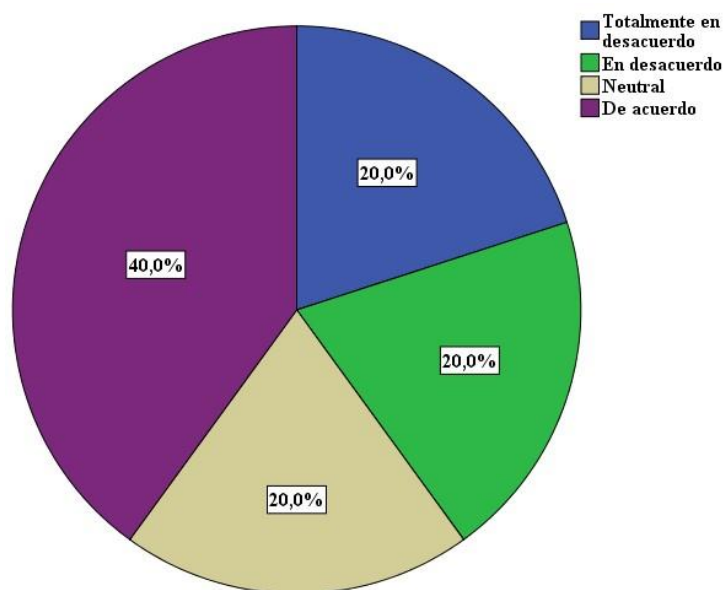
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está totalmente de acuerdo en que cuándo existe la necesidad de asenso primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato, y el 20,0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 40: D2 Ambiente social Se habla del rendimiento solo cuando el personal comete un error

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 20,0 | 20,0 |
| En desacuerdo | 1 | 20,0 | 40,0 |
| Neutral | 1 | 20,0 | 60,0 |
| De acuerdo | 2 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 40: D2 Ambiente social Se habla del rendimiento solo cuando el personal comete un error



Fuente: Tabla 40

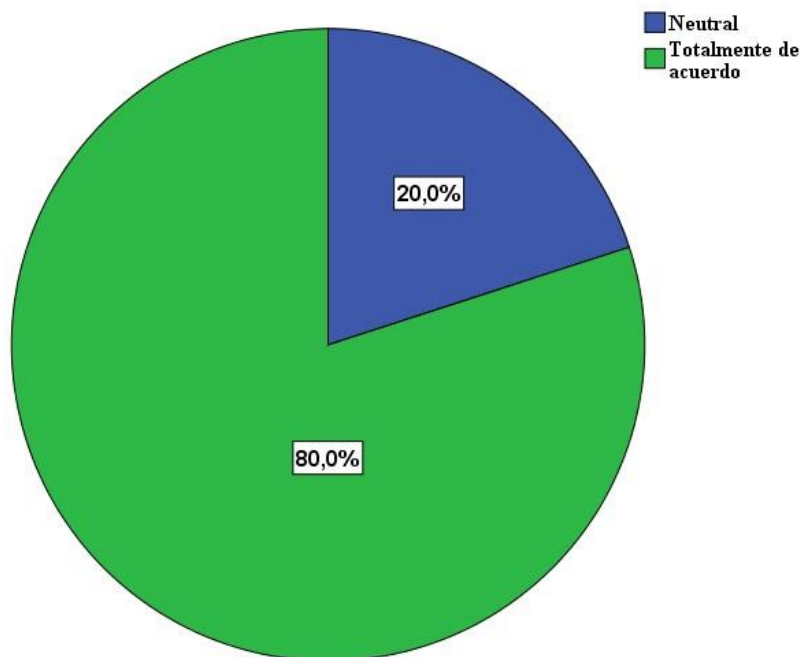
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 40,0% está de acuerdo en que la única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error, el 20,0% está totalmente de acuerdo, el 20,0% se muestra neutral, y el 20,0% está en desacuerdo.

Tabla 41: D2 Ambiente social Reconocimiento a los logros del personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Neutral | 1 | 20,0 | 20,0 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 5 | 100,0 | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Figura 41: D2 Ambiente social Reconocimiento a los logros del personal



Fuente: Tabla 41

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, se pudo identificar que el 80,0% está totalmente de acuerdo en que Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus logros, y el 20,0% se muestra neutral.

4.1.3 Prueba de Hipótesis

a) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la V1 de liderazgo transformacional y V2 clima organizacional (Hipótesis General)

Hi: La Gestión de calidad en el Liderazgo transformacional, se relaciona directamente con el clima organizacional, caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

Ho: La Gestión de calidad en el Liderazgo transformacional, no se relaciona directamente con el clima organizacional, caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla N° 42: Método estadístico para contraste de hipótesis general

| | | Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional | Clima organizacional |
|-----------------|---|---|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional | 1,000 | ,968** |
| | | . | ,007 |
| | | 5 | 5 |
| | Clima organizacional | ,968** | 1,000 |
| | | ,007 | . |
| | | 5 | 5 |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Interpretación:

La contrastación de hipótesis se realizó mediante el Criterio del Valor $p = 0.05$. Si en la colecta y procesamiento de los datos se halla un

- **Valor $p \geq 0.05$** , se aceptará la hipótesis nula (Ho).
- **Valor $p < 0.05$** , se aceptará la hipótesis alternativa (Hi).

Análisis e interpretación: En la tabla N° 42, se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables el estilo de Liderazgo transformacional y el clima organizacional, estas tienen un valor de significancia (sig.) de 0,007 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,968, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte.

b) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D1 Estimulación intelectual y V2 Clima organizacional

Tabla N° 43: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 1

| | | Estimulación intelectual | Clima Organizacional |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Estimulación intelectual | 1,000 | ,889* |
| | | | ,022 |
| | | 5 | 5 |
| | | | |
| | Clima Organizacional | ,889* | 1,000 |
| | | ,022 | . |
| | | 5 | 5 |
| | | | |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 43, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión Estimulación intelectual y la variable Clima organizacional, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,022 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,889, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1).

c) **Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D2 Motivación inspiradora y V2 Clima Organizacional (Hipótesis Específica)**

Tabla N° 44: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 2

| | | | Motivación inspiradora | Clima Organizacional |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Motivación inspiradora | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,913* |
| | | Sig. (unilateral) | . | ,015 |
| | | N | 5 | 5 |
| | Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | ,913* | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,015 | . |
| | | N | 5 | 5 |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 44, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión Motivación inspiradora y la variable Clima Organizacional, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,15 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2).

d) **Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D3 Crecimiento individual y V2 Clima organizacional (Hipótesis Específica)**

Tabla N° 45: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 3

| | | | Crecimiento individual | Clima Organizacional |
|-----------------|---|-----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,913* |
| | | Sig. (unilateral) | . | ,015 |
| | | N | 5 | 5 |
| | Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | ,913* | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,015 | . |
| | | N | 5 | 5 |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 45, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión Crecimiento individual y la variable Clima Organizacional, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,15 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3).

e) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D3 Influencia idealizada y V2 Clima organizacional (Hipótesis Especifica)

Tabla N° 46: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 4

| | | Influencia idealizada | Clima Organizacional |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Influencia idealizada | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | . |
| | | N | 5 |
| | Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | ,913* |
| | | Sig. (unilateral) | ,015 |
| | | N | 5 |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 46, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión Influencia idealizada y la variable Clima Organizacional, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,15 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913 el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 4 (H4).

4.2 Análisis de resultados

a) Objetivo general: Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En la tabla N° 42, se observan los resultados de

la correlación entre estas dos variables el estilo de Liderazgo transformacional y Clima organizacional, esta tiene un valor de significancia (sig.) de 0,015 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,913, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte. Esto parcialmente coincide con **Huerta y padilla, (2016)**, el cual nos dice que el taller de liderazgo transformacional ha contribuido mejorando notablemente el clima laboral en la empresa Brando's Chicken E.I.R.L. Esto demuestra que el liderazgo transformacional, garantiza un mejor clima laboral, para luego mejorar el desempeño de los trabajadores, pues un líder que demuestra una buena comunicación, confianza, carisma, mejore y fomente la creatividad de los empleados, sin duda la productividad se incrementara.

En el objetivo específico N° 1: Determinar en qué medida la Estimulación intelectual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. Se muestra los resultados obtenidos en cuanto a la hipótesis. En cuanto a la correlación de la D1 y V2, se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,022 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,889, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1). Esto demuestra que le líder fomenta a crear ideas innovadoras, del mismo modo promueve la colaboración y participación positiva del grupo, para una mejor eficiencia en el cumplimiento de los objetivos, por lo cual el clima organizacional se mejorar considerablemente, puesto que el personal muestra un mayor interés por realizar sus labores.

En el objetivo específico N° 2: Determinar en qué medida la Motivación inspiradora, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En cuanto a la correlación de la D2 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,015 el cual es menor al 0,05 el

nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2). Esto demuestra que los líderes generan el compromiso, optimismo y confianza organizacional que necesitan sus colaboradores, para el logro de la visión, en este sentido esto se refleja en el clima organizacional hace que el personal se siente conforme en su ambiente social, porque siente que se les está apoyando a crecer profesionalmente.

En el objetivo específico N° 3: Determinar en qué medida el Crecimiento individual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En cuanto a la correlación de la D3 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,003 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,968, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3). Esto demuestra que el líder diagnostica los puntos fuertes y débiles de su personal, para luego propone estrategias para mejorar su capacidad, esto hace que el clima sea positivo, debido a que la persona siente que sus necesidades de aprendizaje son escuchadas.

En el objetivo específico N° 4: Determinar en qué medida la Influencia idealizada , se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En cuanto a la correlación de la D4 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,015 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913 el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 4 (H4). Esto demuestra que el líder reconoce la individualidad de cada una de las personas de la empresa, es decir brinda apoyo, para que sus colaboradores sientan que no son uno más del montón si no que son valorados por su individualidad, por lo tanto, la ganarse la confianza y respeto por el personal, esto mejorar el clima organizacional, puesto que el personal se siente valorado y satisfecho, porque considera que apoya a la productividad de la empresa.

V. CONCLUSIONES

- ✓ **Para el objetivo específico n° 1.** Se concluye que la Estimulación intelectual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. Se muestra los resultados obtenidos en cuanto a la hipótesis. En cuanto a la correlación de la D1 y V2, se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,022 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,889, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1).
- ✓ **Para el objetivo específico n° 2.** Se concluye que la Motivación inspiradora, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En cuanto a la correlación de la D2 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,015 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2).
- ✓ **Para el objetivo específico n° 3:** Se concluye que el Crecimiento individual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En cuanto a la correlación de la D3 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,003 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,968, el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3). Esto demuestra que el líder diagnostica los puntos fuertes y débiles de su personal, para luego propone estrategias para mejorar su capacidad, esto hace que el clima sea positivo, debido a que el persona siente que sus necesidades de aprendizaje son escuchadas.

- ✓ **Para el objetivo específico n°4:** Se concluye que la Influencia idealizada , se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. En cuanto a la correlación de la D4 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,015 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,913 el cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la hipótesis específica 4 (H4).

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la empresa seguir mejorando el liderazgo, por lo cual es necesario gestionar cursos de capacitación y talleres sobre liderazgo transformacional, dirigido a los administradores de las unidades de negocio con el propósito de que estos líderes sean capaces de lograr los objetivos, que fomenten la motivación, generen un ambiente de trabajo basado en la confianza, la comunicación, el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

- Del mismo modo se sugiere a la empresa realizar reuniones semanales y mensuales con todo el personal de la organización para determinar objetivos o tomar decisiones importantes, deberían comunicarse con ellos y hacerlos partícipes de estas decisiones u acuerdos para poder tener diferentes opiniones de las ventajas y desventajas que involucren los acuerdos que vayan a realizar y de esta forma el personal sentirá que su opinión es importante para la organización

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Rivera, I. (2012). La importancia del liderazgo en las organizaciones. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, <http://www.eoi.es/blogs/leidymargaritarivera/2012/02/27/importancia-del-liderazgo-en-las-organizaciones/>
- Havard, E. (2016). Las 8 características de un buen líder según Harvard. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-8-caracteristicas-de-un-buen-lider-segun-harvard>
- Piconero, G. (2013). Liderazgo empresarial. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, <https://espanol.free-ebooks.net/ebook/Liderazgo-Empresarial/pdf?dl&preview>
- Remacha, M. (2016). Liderazgo responsable. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, <http://www.iese.edu/Aplicaciones/upload/ST0398.pdf>
- Universidad de la Integración de las Américas, (s.f). Liderazgo empresarial. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, http://www.unida.edu.py/calidad/wp-content/uploads/2015/08/LIDERAZGO-EMPRESARIAL_CICLO-II.pdf
- Universidad Internacional de Valencia, (2016). 7 estrategias de liderazgo empresarial. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, <https://www.universidadviu.es/7-estrategias-de-liderazgo-empresarial/>
- Diario de economía y negocios del Perú, (2016). Herramientas que hacen posible que los líderes 'brillen'. Recuperado el 21 de Noviembre del 2017 de, <https://gestion.pe/empleo-management/herramientas-que-hacen-posible-que-lideres-brillen-2083922>
- EmprendePyme, (2017). ¿Qué es el clima laboral?. Recuperado de, <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

- Hernández, E. (2014). La importancia del clima laboral en una empresa. Recuperado de, <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Solis, J. (2017). 5 beneficios de conocer el clima laboral de tu empresa. Recuperado de, <http://blogs.evaluar.com/como-beneficia-un-buen-clima-laboral-a-las-empresas>
- Soto, B. (2011). Factores más importantes que influyen en el clima laboral. Recuperado de, <https://www.gestion.org/factores-mas-importantes-que-influyen-en-el-clima-laboral/>
- Gilabert, L. (2016). 10 pasos para medir el Clima laboral. Recuperado de, <https://lilianagilabert.wordpress.com/2016/10/17/10-pasos-para-medir-el-clima-laboral/>

ANEXOS

Anexo N°1

Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES PROGRAMADAS ONFI | SESIONES | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Introducción del Informe de Investigación | x | x | X | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de Literatura | | | | X | x | | | | | | | | | | |
| Metodología | | | | | | x | | | | | | | | | |
| Resultado de Investigación | | | | | | | x | x | | | | | | | |
| Análisis de Resultado de Investigación | | | | | | | | | x | x | x | | | | |
| Conclusiones y Recomendaciones | | | | | | | | | | | | x | x | | |
| Referencias Bibliográficas | | | | | | | | | | | | | | x | |
| Anexos | | | | | | | | | | | | | | | x |

Anexo N°2

Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

| Concepto | Valor |
|-------------------------------|----------------------|
| Pasajes | S/. 400.00 |
| Internet | S/. 800.00 |
| Impresión del proyecto | S/. 30.00 |
| Otros | S/. 40.00 |
| Total | S/. 1, 270.00 |

Anexo 3

Población Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017.

| N° | Encuestados |
|-----------|-------------------------------------|
| 1 | Karina Paredes Chomba (Colaborador) |
| 2 | Isabel Castellanos (Colaborador) |
| 3 | Miguel Peña (Colaborador) |
| 4 | Wilmer Alegre (Colaborador) |
| 5 | Alejandra Rivero (Colaborador) |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4

ENCUESTA

VI: Liderazgo Transformacional

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | | |
|---|----------|---------|--------------|---|---------|---|---|
| Nunca | Rara vez | A veces | Casi siempre | | Siempre | | |
| DIMENSION: Estimulación intelectual | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soluciones empresariales | | | | | | | |
| 1. ¿Presenta alternativas de solución y genera ideas nuevas? | | | | | | | |
| 2. ¿Contempla los distintos puntos de vista y la crítica de los demás como algo positivo que sirve para mejorar la empresa? | | | | | | | |
| 3. ¿Se anima a desarrollar sus labores, asumiendo sus responsabilidades? | | | | | | | |
| 4. ¿Se alienta a reflexionar cómo puede mejorar su trabajo en la empresa? | | | | | | | |
| 5. ¿Se estimula a desarrollar ideas innovadoras en su trabajo diario? | | | | | | | |
| DIMENSION: Motivación inspiradora | | | | | | | |
| Optimismo en las actividades | | | | | | | |
| 6. ¿Es coherente de lo que dice con lo que hace? | | | | | | | |
| 7. ¿Suele ser optimista? | | | | | | | |
| 8. ¿Puede ser riguroso y estricto, pero siempre agradable en el trato? | | | | | | | |
| 9. ¿Muestra habilidad para encajar y recuperarse rápidamente de los contratiempos o reveses? | | | | | | | |
| 10. ¿Ha demostrado competencia en su trabajo? | | | | | | | |
| DIMENSION: Crecimiento individual | | | | | | | |
| Interés por el desarrollo empresarial | | | | | | | |
| 11. ¿Sustenta sus propuestas con claridad ante los demás? | | | | | | | |
| 12. ¿Fomenta con el equipo a desarrollar al máximo sus capacidades y destrezas? | | | | | | | |
| 13. ¿Promueve la comunicación antes de tomar decisiones sobre aquellos temas que afectan | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| a la empresa? | | | | | |
| 14. ¿Conoce los aspectos fuertes y débiles de los miembros de la empresa? | | | | | |
| 15. ¿Trata a los diferentes colegas del mismo modo, sin distinciones por motivos personales o profesionales? | | | | | |
| DIMENSION: Influencia idealizada | | | | | |
| Logros empresariales | | | | | |
| 16. ¿Plantea varias alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas? | | | | | |
| 17. ¿Es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz? | | | | | |
| 18. ¿Respeto los puntos de vista de los demás? | | | | | |
| 19. ¿Es capaz de modificar ciertas decisiones o procesos cuando la circunstancias lo aconsejan? | | | | | |
| 20. ¿Afronta los conflictos de forma profesional? | | | | | |

VD: CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | | |
|---|---------------|---------|------------|---|-----------------------|---|---|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | |
| DIMENSION: Ambiente físico | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Infraestructura | | | | | | | |
| 21. ¿La infraestructura del área donde usted labora es adecuada? | | | | | | | |
| 22. ¿En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación? | | | | | | | |
| 23. ¿La temperatura es la adecuada en su área de trabajo? | | | | | | | |
| Distribución | | | | | | | |
| 24. ¿Considera que el espacio en donde labora esta correctamente distribuido? | | | | | | | |
| 25. ¿Los equipos y materiales son fácilmente accesibles? | | | | | | | |
| 26. ¿Existe una buena coordinación con las otras áreas de la empresa? | | | | | | | |
| DIMENSION: Ambiente social | | | | | | | |
| Autonomía | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 27. ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor? | | | | | |
| 28. ¿Conozco las exigencias de mi trabajo Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas? | | | | | |
| 29. ¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas? | | | | | |
| Cohesión | | | | | |
| 30. ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | | | | | |
| 31. ¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarle a tomar decisiones? | | | | | |
| 32. ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | | | | | |
| Presión | | | | | |
| 33. ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | | | | | |
| 34. ¿En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo? | | | | | |
| 35. ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | | | | | |
| Equidad | | | | | |
| 36. ¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe? | | | | | |
| 37. ¿Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables? | | | | | |
| 38. ¿Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece? | | | | | |
| Reconocimiento | | | | | |
| 39. ¿Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato? | | | | | |
| 40. ¿La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error? | | | | | |
| 41. ¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución? | | | | | |

Anexo 5

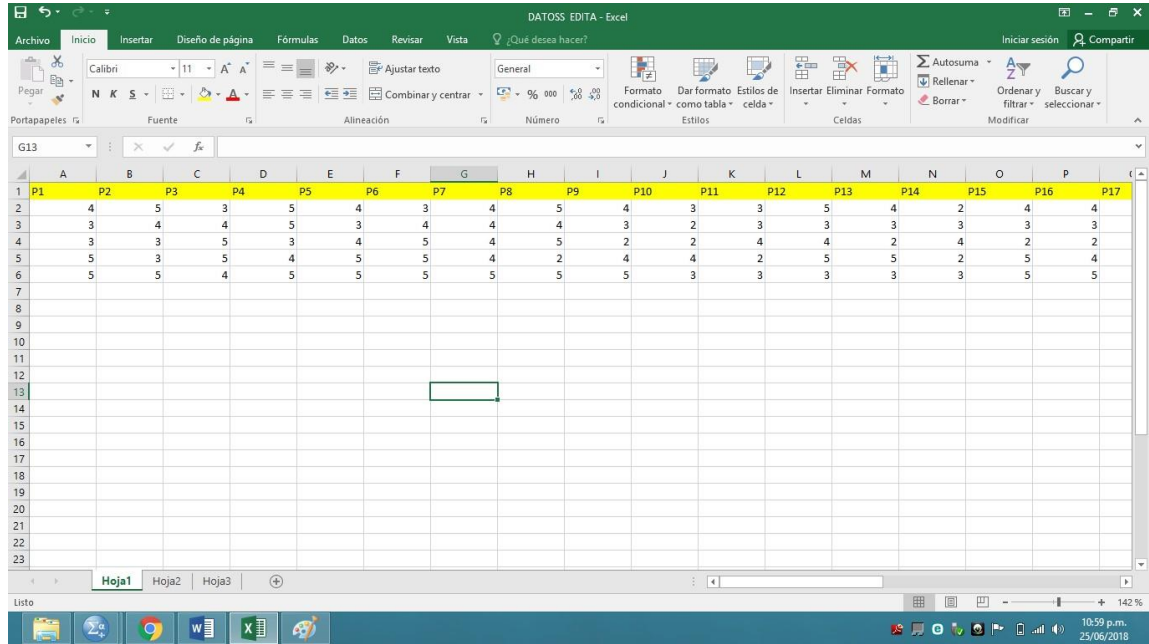
Matriz de validación

| TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---------|-----------|---|--|--|--|---------------------|-------------------------------|
| Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1 | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1 | | | | | | | | | | | | |
| Puntaje máximo por Item = 25 | | | Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por item por el número total de items, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por items multiplicado por el número total de items, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos. | | | | | | | | | |
| Puntaje Mínimo por Item = 5 | | | | | | | | | | | | |
| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | EVALUACIÓN DE COHERENCIA | | | | TOTAL DE VALORACIÓN | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |
| | | | | BUENA | REGULAR | MALA | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | VALOR | VALOR | VALOR | VALOR | | |
| Clima organizacional | Ambiente físico | Infraestructura | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | |
| | | Distribución | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | |
| | Ambiente social | Autonomía | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | |
| | | Cohesión | | | | | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | |
| | | Presión | | | | | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | |
| | | Equidad | | | | | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | |
| | | Reconocimiento | | | | | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | |
| Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional | Estimulación intelectual | Soluciones empresariales | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | |
| | | Motivación inspiradora | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | |
| | Crecimiento individual | Interés por el desarrollo empresarial | | | | | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | |
| | | Influencia idealizada | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | |
| | PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | | | | | | 17.50 |
| TABLA DE CONSOLIDACIÓN DE VALORACIÓN DE EXPERTOS | | | | | | | | | | | | |
| CRITERIOS DE VALORACIÓN | | | | | | EXPERTO 1 | EXPERTO 2 | EXPERTO 3 | PUNTAJE PROMEDIO | | | |
| Promedio de valoración Relación entre variable y dimensión | | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| Promedio de Valoración de Relación entre la dimensión y el indicador | | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| Promedio de Valoración de Relación entre el indicador y el Item | | | | | | 4 | 5 | 4 | 4 | | | |
| Promedio de valoración de Relación entre el indicador y la opción de respuesta | | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| VALOR PROMEDIO DE LOS TRES EXPERTOS | | | | | | | | | | | 5 | |
| CONDICIÓN DEL INSTRUMENTO | | | | | | | | | | Calificación | | |
| Debe modificar totalmente, el instrumento no es posible aplicarlo | | | | | | | | | | Pésimo | | |
| El instrumento debe ser modificado de acuerdo con las observaciones del experto | | | | | | | | | | Regular | | |
| El instrumento esta muy bien confeccionado y puede ser aplicado | | | | | | | | | | Excelente | | |

Anexo 6

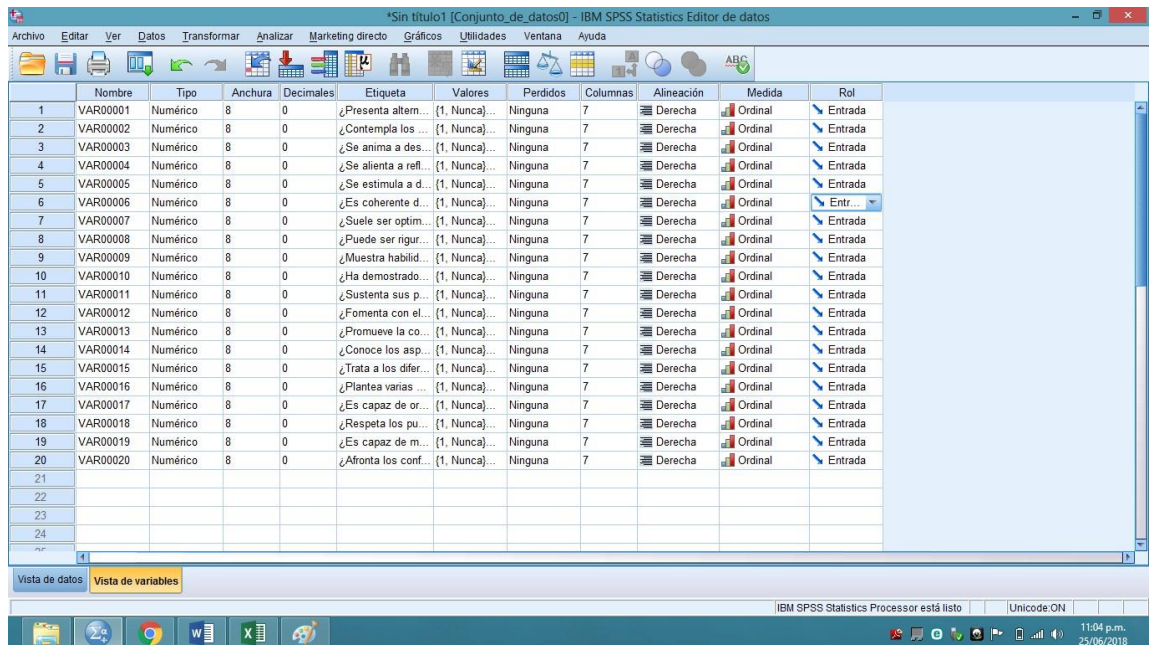
Procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión 22

a) Datos de las encuestas



| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

b) Procesamiento de los datos el programa SPSS versión 22, para la elaboración de las tablas de frecuencia y figuras



| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|----------|----------|---------|-----------|-----------------------|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | VAR00001 | Númérico | 8 | 0 | ¿Presenta altem... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | VAR00002 | Númérico | 8 | 0 | ¿Contempla los ... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | VAR00003 | Númérico | 8 | 0 | ¿Se anima a des... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | VAR00004 | Númérico | 8 | 0 | ¿Se alienta a refl... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | VAR00005 | Númérico | 8 | 0 | ¿Se estimula a d... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | VAR00006 | Númérico | 8 | 0 | ¿Es coherente d... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entr... |
| 7 | VAR00007 | Númérico | 8 | 0 | ¿Suele ser optim... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | VAR00008 | Númérico | 8 | 0 | ¿Puede ser rigur... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | VAR00009 | Númérico | 8 | 0 | ¿Muestra habilid... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | VAR00010 | Númérico | 8 | 0 | ¿Ha demostrado... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | VAR00011 | Númérico | 8 | 0 | ¿Sustenta sus p... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | VAR00012 | Númérico | 8 | 0 | ¿Fomenta con el... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | VAR00013 | Númérico | 8 | 0 | ¿Promueve la co... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | VAR00014 | Númérico | 8 | 0 | ¿Conoce los asp... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | VAR00015 | Númérico | 8 | 0 | ¿Trata a los difer... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | VAR00016 | Númérico | 8 | 0 | ¿Plantea varias ... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | VAR00017 | Númérico | 8 | 0 | ¿Es capaz de or... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | VAR00018 | Númérico | 8 | 0 | ¿Respeto los pu... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | VAR00019 | Númérico | 8 | 0 | ¿Es capaz de m... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | VAR00020 | Númérico | 8 | 0 | ¿Afronta los conf... | {1, Nunca}... | Ninguna | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | |

c) Método estadístico del coeficiente de Spearman

IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
- Títulos
- Notas
- Correlaciones

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002
/FRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

| Correlaciones | | | Gestion de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional | Clima organizacional |
|-----------------|---|---|---|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestion de calidad bajo el enfoque del Liderazgo transformacional | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 5 | ,968** ,007 5 |
| | Clima organizacional | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,968** ,007 5 | 1,000 . 5 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Anexo 7

Matriz de consistencia

| "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., NUEVO CHIMBOTE, 2017" | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|----------------------------|--|---|--------------------------|---------------------------------------|---------|--|
| TÍTULO | PROBLEMA | OBJE GENE | OBJE ESPECI | HIPOTESIS | HIP ESPECI | VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA | ITEMS |
| "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., NUEVO CHIMBOTE, 2017" | ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad en el Liderazgo y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017? | Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad en el Liderazgo y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | a) Determinar en qué medida la Estimulación intelectual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | La Gestión de calidad en el Liderazgo, se relaciona significativamente con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | H1: La Estimulación intelectual, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | Liderazgo transformacional | Es la forma en la que se ejerce el Liderazgo, es decir si el líder cumple eficientemente con sus funciones, a tal punto que logre influir y motivar a sus colaboradores. | Mejorar los procesos de liderazgo, para conseguir que todos los trabajadores tengan un objetivo en común, basándose en la motivación. | Estimulación intelectual | Soluciones empresariales | Nominal | 1,2,3,4,5 |
| | | | b) Determinar en qué medida la Motivación inspiradora, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | | H2: Motivación inspiradora, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | | | | Motivación inspiradora | Optimismo en las actividades | | 6,7,8,9,10 |
| | | | c) Determinar en qué medida la Crecimiento individual, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | | H3: El Crecimiento individual, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | | | | Crecimiento individual | Interés por el desarrollo empresarial | | 11,12,13,14,15 |
| | | | d) Determinar en qué medida la Influencia idealizada, se relaciona con el Clima Organizacional, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | | H4: La Influencia idealizada, se relaciona con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | | | | Influencia idealizada | Logros empresariales | | 16,17,18,19,20 |
| "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., NUEVO CHIMBOTE, 2017" | ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad en el Liderazgo y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017? | Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad en el Liderazgo y Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | La Gestión de calidad en el Liderazgo, se relaciona significativamente con el Clima organizacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017. | "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., NUEVO CHIMBOTE, 2017" | "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., NUEVO CHIMBOTE, 2017" | Clima Organizacional | es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, es decir la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial | Diagnosticar a través de un cuestionario la situación en la que encuentran el personal de la empresa, para de esta forma crear estrategias en mejora de ambiente. | Ambiente físico | Infraestructura, distribución | Nominal | 21,22,23,24,25,26 |
| | | | | | | | | | Ambiente social | comunicación, presión, equidad | Nominal | 27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41 |