



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos  
del Hospital General de Huacho - 2023**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Estratégica**

**Autor**

**Celestino Valverde Sotelo**

**Asesor**

**Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Valverde Sotelo Celestino	15760004	26/08/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Márquez Valencia, Policarpo Diomedes	15759625	0000-0001-7697-5064
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Pichilingue Nuñez Vda.De Liendo, Flor Victoria	15587017	0000-0003-0258-783X
Grados Cavero, Maribel Lourdes	15615960	0000-0001-8352-7868
Ausejo Sánchez, José Luis	45307125	0000-0003-4674-6150

# HABILIDADES GERENCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GENERAL DE HUACHO, 2023

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**20%**

INDICE DE SIMILITUD

**18%**

FUENTES DE INTERNET

**5%**

PUBLICACIONES

**13%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

6%

★ Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está consagrada a Dios, que me permitió completar mi educación, y a mis padres, Emilio y Juana, que siempre me han alentado y orientado sobre cómo vivir una vida mejor.; a mi esposa Alejandrina, a mis hijos Jeany Magaly por sus palabras de cariño y confianza y brindarme el tiempo que necesitaba para mi desarrollo profesional, compañeros, amigos y a todos los que de una uotra manera influyeron en el logro de mis metas.

**Celestino**

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy sumamente agradecido al Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia por haberme asesorado mi tesis bajo su supervisión. Su aliento y fe en mi trabajo, así como su capacidad para dirigir mis pensamientos, fueron cruciales no sólo para la formación de mi tesis, sino también para mi investigación. Mis propios pensamientos, siempre orientados y enmarcados en su seriedad, fueron la clave del buen trabajo que realicé, que no hubiera podido nacer sin su siempre oportuna participación. También agradezco por darme desinteresadamente los recursos suficientes para llevar a cabo en su totalidad, las actividades planificadas en esta tesis. Muchas gracias

Quisiera agradecer a la Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez sus valiosos aportes y su activa participación en el avance de esta tesis. Debo enfatizar especialmente su disposición y tolerancia, que fue útil tanto científica como personalmente. No hay duda de que su participación enriqueció el trabajo realizado y también marcó el nacimiento de una fuerte amistad.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I .....	4
1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	4
1.2 -Formulación del problema .....	7
1.2.1 -Problema general .....	7
1.2.2 -Problemas específicos.....	7

1.3	-Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1	-Objetivo general .....	7
1.3.2	Objetivos específicos.....	8
1.4	Justificación de la investigación .....	8
1.5	Delimitaciones del estudio.....	9
1.6	Viabilidad del estudio .....	9
	Capitulo II.....	10
2.	Marco teórico .....	10
2.1	Antecedentes de la investigación .....	10
2.1.1.	Investigaciones internacionales.....	10
2.1.2	Investigaciones nacionales.....	12
2.2	Bases teóricas.....	16
2.2.1	Habilidades Gerenciales.....	16
2.2.2.	Desempeño laboral.....	22



2.3.	Bases filosóficas .....	28
2.3.1.	-Enfoque teórico de la variable habilidades gerenciales .....	28
2.3.2.	Enfoque teórico de la variable satisfacción laboral .....	29
2.4.	Definición de términos básicos .....	31
2.5	Hipótesis de la investigación .....	33
2.5.1.	Hipótesis general.....	33
2.5.2	Hipótesis específicas.....	33
2.6	Operalización de las Variables.....	34
Capitulo III.....		35
3.1	Metodología .....	35
3.1	Diseño metodológico .....	35
3.2	-Población y muestra.....	35
3.2.1	Población.....	35
3.2.2	Muestra.....	36

3.3	Técnicas de recolección de datos .....	37
3.3.1	Técnica .....	37
3.3.2.	Instrumentos .....	37
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información .....	39
3.5	Matriz de Consistencia .....	40
Capitulo IV	.....	41
4.	RESULTADOS.....	41
4.1	Análisis de los resultados.....	41
4.2	-Contrastación de Hipótesis .....	46
CAPITULO V	.....	51
5. DISCUSIÓN	.....	51
5.1	Discusión de resultados.....	51
CAPITULO VI	.....	55
6.1	Conclusiones .....	55

6.2	Recomendaciones .....	56
	Capítulo VII.....	58
7.1.	Fuentes Bibliográficas.....	58
. 7.2.	Fuentes Electrónicas.....	60
	Anexos	
	Anexo 1: .....	65
	Cuestionario de Habilidades Gerenciales .....	65
	Anexo 2: Cuestionario del desempeño laboral .....	67

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue vislumbrar cómo se relacionan las habilidades gerenciales con el desempeño laboral entre el personal del Hospital General de Huacho, 2023. La estrategia utilizada fue cuantitativa con una estructura clara y correlacional, no experimental con un enfoque cuantitativo. La población estuvo integrada por 240 trabajadores y se realizaron pruebas a 138 colaboradores del Hospital. La estrategia de recolección de información fue el panorama general, el instrumento fue la encuesta. El resultado de habilidades gerenciales en el nivel medio 47.1% seguido por el nivel bajo 44.2% y por último nivel alto por así decirlo 8.7%, en desempeño laboral fue nivel bueno 41.3%, regular 36.2% y por último, nivel bajo 22.5%. La conclusión es que aplicando el coeficiente de relación Rho de Spearman fue posible determinar la asociación entre las habilidades gerenciales con el desempeño laboral del personal del Hospital, con una estimación de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . Con una alta estimación de relación positiva de 0.784, si las habilidades gerenciales de los empleados aumentan, tiene un impacto cada vez mayor en la ejecución del desempeño laboral.

Palabras clave: Habilidad Gerencial, Desempeño laboral, Productividad, Eficacia, Eficiencia.

## ABSTRACT

The objective of this study was to glimpse how management skills are related to job performance among the staff of the General Hospital of Huacho, 2023. The strategy used was quantitative with a clear and correlational structure, not experimental with a quantitative approach. The population was made up of 240 workers and tests were carried out on 138 Hospital employees. The information collection strategy was the general overview, the instrument was the survey. The result of management skills at the medium level 47.1% followed by the low level 44.2% and finally high level so to speak 8.7%, in job performance it was good level 41.3%, regular 36.2% and finally, low level 22.5%. The conclusion is that by applying Spearman's Rho relationship coefficient it was possible to determine the association between management skills with the work performance of Hospital staff, with a significance estimate of  $p=0.000 < 0.05$ . With a high positive relationship estimate of 0.784, if employees' management skills increase, it has an increasing impact on job performance execution.

Keywords: Management Ability, Job performance, Productivity, Effectiveness, Efficiency.

## INTRODUCCIÓN

La creciente complejidad de las sociedades, se impulsa la ciencia y la innovación y, en consecuencia, el aumento de las necesidades y el desarrollo de las organizaciones exigen la contratación de directivos eficientes y cualificados para gestionar las organizaciones, porque la actuación inteligente de los directivos conduce al desarrollo y la supervivencia de una organización. (Taghipur, Saffari, & Sadri, 2016)

Las empresas se han dado cuenta de que lo que saben (capital intelectual) es más importante que lo que tienen (activos financieros). Los directivos desempeñan el papel más importante a la hora de determinar la prosperidad o desgracia de una organización, y la calidad de la gestión a todos los niveles determina la eficacia de la organización. Las capacidades directivas y la calidad de la gestión de cada organización repercuten en cómo se gestionan sus recursos humanos. (Taghipur, Saffari, & Sadri, 2016)

De acuerdo con algunas ideas, la satisfacción laboral de los trabajadores se vio afectada por las ocasiones de compensación, la naturaleza del trabajo, la supervisión, las relaciones interpersonales, con los compañeros, la preparación y las gratificaciones organizativas. Los trabajadores se sienten satisfechos con las organizaciones en las que pueden participar en las formas de toma de decisiones, avanzar en sus capacidades e información e incrementar la independencia laboral, considerando también las largas jornadas laborales, la carga normativa, la elevada carga de trabajo, la necesidad de tiempo, el marco de evaluación de la ejecución insuficiente y el trabajo deficiente, la capacidad de reconocimiento fue la cifra reconocida como disminución de la satisfacción laboral. (Geta, et. al., 2021)

Es vital tener en cuenta que la satisfacción laboral cambia de un empleado a otro. Lo que hace que un representante se sienta estupendo casi en su trabajo puede no aplicarse a otro trabajador dentro del mismo entorno laboral y en las mismas condiciones. Por lo tanto, es básico requerir un enfoque multidimensional para progresar en la realización del trabajador. (Basumallick, 2021)

El Hospital General de Huacho, no es ajeno esta problemática, se ha tenido en los últimos 3 años, tres directores, lo cual influye en las habilidades gerenciales de cada gestor, porque sus tiempos de gestión fueron cortos lo cual causa que se interrumpa los procesos administrativos, las metas institucionales muy probable que no se cumplan, disminuya la calidad de los servicios de salud y, consecuentemente, disminuyan sus ingresos.

Como consecuencia de todo este conjunto de interferencias, se producirá un efecto coordinado en la calidad de la atención prestada a los usuarios, lo que puede dar lugar a quejas y reclamaciones que influirán en la imagen del hospital, los pacientes buscarán otras alternativas asistenciales ante la posibilidad de que los activos financieros disminuyan continuamente, se producirán conflictos laborales y el nivel alcanzado por la Clínica II-2 podría reducirse por no cumplir las metas y objetivos de la institución.

La importancia social nos permitirá realizar un análisis de las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, y así mismo, nos ayudará a identificar los problemas que llevan a inconformidades que afectan a los trabajadores del Hospital, que puedan afectar su trabajo.

Ante toda esta problemática expuesta, se desea conocer como estamos actualmente en las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, encontrar respuesta a la pregunta ¿Cuál es la asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, 2023?

El estudio se realiza de acuerdo con el esquema actualizado de la institución, y consta principalmente de las siguientes partes: el Capítulo 1 es el planteamiento del problema; el Capítulo 2. Marco teórico; Capítulo 3. Esta sección trata sobre la metodología de la investigación; Capítulo 4. resultado. Capítulo 5, Discusión de resultados, Capítulo 6, Conclusiones y recomendaciones, y Capítulo 7, Referencias y apéndices.



## **Capítulo I**

### **1. Planteamiento del Problema**

#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En los últimos tiempos, el trabajo de la administración ha cambiado significativamente, en gran medida porque el entorno organizativo, financiero y mecánico en el que se lleva a cabo ha cambiado más allá del reconocimiento. Las organizaciones se han retrasado; se han desarrollado nuevos conceptos de organización del trabajo; las organizaciones han estado sujetas a una serie de modas gerenciales; la escala del trabajo en el hogar habilitado por tecnologías de la información ha aumentado; también la variedad de canales de comunicación a los que han tenido que hacer frente los directivos; y la globalización ha creado un entorno más competitivo en el que las empresas han tenido que acabar siendo más diestras, más adaptables y versátiles. El resultado de todo ello es que las aptitudes y "capacidades" que deben ser viables para los supervisores han cambiado drásticamente. (Worral & Cooper, 2001)

La creciente complejidad de las sociedades, se impulsa la ciencia y la innovación y, en consecuencia, el aumento de las necesidades y el desarrollo de las organizaciones exigen la contratación de directivos eficientes y cualificados para gestionar las organizaciones, porque la actuación inteligente de los directivos conduce al desarrollo y la supervivencia de una organización. (Taghipur, Saffari, & Sadri, 2016)

Las empresas se han dado cuenta de que lo que saben (capital intelectual) es más importante que lo que tienen (activos financieros). Los directivos desempeñan el papel más importante a la hora de determinar la prosperidad o desgracia de una organización, y la calidad de la gestión a todos los niveles determina la eficacia de la organización. Las capacidades

directivas y la calidad de la gestión de cada organización repercuten en cómo se gestionan sus recursos humanos. (Taghipur, Saffari, & Sadri, 2016)

A partir de 2021, el equilibrio entre la vida personal y laboral es el atributo organizacional más importante para los empleados a nivel mundial, y el 51% selecciona esta opción. Las oportunidades de desarrollo profesional y la ética y los valores del empleador son otros factores importantes para garantizar la satisfacción laboral de los empleados. (Statista, 2022)

La aceptación de diversas ideas, las posibilidades de remuneración, la naturaleza del trabajo, la supervisión, las relaciones interpersonales, el contacto con los compañeros, la preparación y el estado de bienestar de la organización son variables que influyen en la satisfacción laboral de los representantes. Teniendo en cuenta variables como el exceso de horas de trabajo, la carga normativa, la carga de trabajo abrumadora, la necesidad de tiempo, el marco de examen de ejecución insuficiente, la necesidad de competencia laboral, etc., los trabajadores se sienten realizados con organizaciones que les permiten participar en formas de toma de decisiones, progresar en sus aptitudes e información y aumentar su independencia laboral. El reconocimiento se distingue como un cálculo que disminuye la realización laboral. (Geta, et. al., 2021)

Es importante saber que no todos los empleados sienten lo mismo por su trabajo. Diferentes empleados de un mismo lugar de trabajo pueden sentirse bien en su puesto por diferentes motivos. Por tanto, es fundamental adoptar un enfoque multidimensional para mejorar la satisfacción de los empleados. (Basumallick, 2021)

En estos tiempos de covid-19, también se vive una transformación social, política,

económica, cultural en América Latina, que requiere de la necesidad y preparación de habilidades fundamentales que habiliten profesionales analíticos, críticos, creativos e innovadores, además de contar con las habilidades y capacidad de adaptación al trabajo remoto para mejorar la gestión de la empresa, buscando un mejor crecimiento en las diferentes áreas de su enfoque, lo que no se evidencia en los responsables de la gestión. (Contreras, 2021)

Esta realidad no es nueva en el Perú, Las entidades quieren encontrar profesionales que sepan dirigir, trabajar bien con los demás, comunicarse eficazmente, resolver problemas, gestionar sus emociones y el estrés, negociar bien, delegar tareas y mantenerse positivos. "Hacer cambios y trabajar duro para obtener buenos resultados"; y demostrar la capacidad de todas las empresas de adaptarse al trabajo remoto para mostrar mejores resultados laborales; Sin embargo, esto tiene una desventaja porque los empresarios, gerentes, líderes, jefes o coordinadores han desarrollado las competencias mínimas necesarias para lograr resultados significativos en el crecimiento y desarrollo personal e institucional.

El Hospital General de Huacho, no es ajeno esta problemática, se ha tenido en los últimos 3 años, tres directores, lo cual influye en las habilidades gerenciales de cada gestor, porque sus tiempos de gestión fueron cortos lo cual causa que se interrumpa los procesos administrativos, las metas institucionales muy probable que no se cumplan, disminuya la calidad de los servicios de salud, por consiguiente, disminuyan sus ingresos.

Como consecuencia de todo este conjunto de interferencias, se producirá un efecto coordinado en la calidad de la atención prestada a los usuarios, lo que puede dar lugar a quejas y reclamaciones que influirán en la imagen del hospital, los pacientes buscarán otras alternativas asistenciales ante la posibilidad de que los activos financieros disminuyan continuamente, se producirán conflictos laborales y el nivel alcanzado por la Clínica II-2 podría reducirse por no

cumplir las metas y objetivos de la organización.

Ante toda esta problemática expuesta, se desea conocer como estamos actualmente en las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, encontrar respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, 2023?

## **1.2 -Formulación del problema.**

### **1.2.1 -Problema general.**

¿Cuál es la asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023?

### **1.2.2 -Problemas específicos.**

¿Cuál es la asociación entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023?

¿Cuál es la asociación entre las habilidades gerenciales y la eficacia del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023?

¿Cuál es la asociación entre las habilidades gerenciales y la eficiencia laboral del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación.**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Identificar la asociación entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral del personal del Hospital General Huacho, 2023.

Identificar la asociación entre las habilidades gerenciales y la eficacia del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

Identificar asociación entre las habilidades gerenciales y la eficiencia laboral del personal administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **Teórico:**

El estudio nos ayudará a utilizar los resultados de la investigación para desarrollar nuevas ideas y métodos que mejoren la capacidad de gestión y el rendimiento laboral. Además, obtendremos nuevos resultados que nos ayudarán a conocer mejor el funcionamiento del hospital.

### **Metodológica**

Utilizaremos una determinada forma de hacer las cosas para determinar qué tipo de estudio haremos y cómo lo haremos. Utilizaremos estudios probados de todo el mundo para recopilar datos para nuestra investigación. Pediremos a la gente que rellene cuestionarios y utilizaremos métodos estadísticos para analizar los datos y poner a prueba nuestras ideas.

**Prácticas:**

En palabras sencillas, esto nos ayudará a entender cómo van las cosas y qué tenemos que hacer para solucionar cualquier problema relacionado con la forma en que la gente gestiona su trabajo. Esto hará felices a los empleados.

**Social:**

La importancia social radica en que nos ayuda a analizar la forma en que las personas gestionan su trabajo y lo bien que hacen su trabajo. También nos ayuda a encontrar los problemas que hacen infelices a los trabajadores del hospital y que podrían afectar a su trabajo.

**1.5 Delimitaciones del estudio**

El estudio se realizó en el Hospital General de Huacho de la Provincia de Huaura, Distrito de Huacho. Involucró a todo el personal y se realizó de marzo a mayo de 2023.

**1.6 Viabilidad del estudio**

Además, el estudio puede llevarse a cabo porque el investigador lo pagará y obtendremos la autorización del Director del Hospital General de Huacho para realizar dicha investigación, por ser trabajador del Hospital, tendré el apoyo del personal administrativo para realizar el estudio, debido a que se le hará la encuesta.

## Capítulo II

### 2. Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

**Alegría & Alarcón (2022)**, En su estudio: Cómo trabajan los gerentes y el ambiente laboral en los bancos de Nuevo León, México. El objetivo era estudiar cómo se relacionan las habilidades de un gerente con el ambiente de trabajo en los bancos de Nuevo León, México. El estudio utilizó números para encontrar conexiones entre las cosas y explicarlas. Observó datos de un punto en el tiempo y no involucró ningún experimento. Utilizó información de investigaciones y libros. Utilizando el modelo estructural de ecuaciones estructurales, encontramos que el 74.5% del clima organizativo se explica por las habilidades directivas. Se ha encontrado que la forma en que los gerentes de los bancos y otras empresas financieras en Nuevo León, México hacen su trabajo afecta la forma en que la organización se siente y opera.

**Lojan, Pinos, & Sarmiento (2022)**, En su artículo sobre las habilidades directivas en las organizaciones sanitarias, quería explicar las habilidades específicas que debe tener un directivo en una organización sanitaria. Encontrar información consultando documentos. Así pues, se decide que los directivos necesitan planificar, dirigir, comunicar, tomar decisiones y motivar a los demás para tener éxito. Es primordial que los directivos utilicen estas habilidades en el momento adecuado para alcanzar sus objetivos.

**Hidalgo (2021)**, Quería saber si las enfermeras del Hospital Efrén Jurado López de Ecuador estaban contentas con su trabajo y si sus jefes las dirigían bien. Así que estudié sus habilidades directivas y la satisfacción laboral para mi tesis. El método utilizado se basaba en números, era sencillo y mostraba relaciones, pero no implicaba experimentos. Como no había mucha gente, se necesitaban las 84 enfermeras. El estudio reveló que hay una estrecha asociación entre las competencias de gestión y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación fue de 0,662, que es significativo con un valor p de 0,000. Se constató que tener una buena capacidad de gestión hace que la gente sea más feliz en el trabajo.

**Calero (2019)**, En su tesis, el autor estudió cómo afecta el liderazgo al rendimiento laboral de los gestores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- Chimborazo. El objetivo era crear un modelo que mostrara cómo influye el liderazgo en el rendimiento de los directivos. El método de investigación utilizó números y datos para estudiar las cosas, y no implicó hacer experimentos. Se analizó un punto específico en el tiempo y se describió lo que se encontró. Participaron en el estudio 85 funcionarios. Las herramientas demostraron que un buen liderazgo ayuda a que una empresa rinda al máximo.

**Salazar, Bejarano, & Nuñez ( 2018)**, En este estudio, los investigadores querían averiguar si existe una conexión entre las habilidades de los directivos y lo bien que hacen su trabajo en los colegios estatales de Ambato. La forma en que hicimos la investigación fue utilizando números, consultando muchos libros y describiendo lo que encontrábamos. También tratamos de aprender cosas nuevas. Se tomaron las 89 autoridades de la población. Descubrimos que la mayoría de los directivos tienen buenas



aptitudes que les ayudan a hacer bien su trabajo. El 80.0% de los directivos tienen niveles altos de competencias, mientras que sólo el 20.0% tienen niveles medios o bajos.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

**Reyes (2022)**, En su investigación, el escritor estudió qué tan bien los jefes administran a sus empleados y qué tan felices están los trabajadores en Canta Health Network en 2021. El objetivo era mostrar cómo las buenas habilidades de gestión se relacionan con la felicidad de los trabajadores en Canta Health Network. Método simple que utiliza números para encontrar conexiones entre cosas, pero sin realizar pruebas o experimentos reales durante un período de tiempo. Había 135 trabajadores en total y se seleccionaron 100 trabajadores para la muestra de la población total. Así, el 21,0% de las personas carecían de buenas habilidades de gestión, el 47,0% tenían habilidades promedio y el 32,0% tenían habilidades realmente buenas. En el nivel bajo, el 16,0% de las personas no están satisfechas con su trabajo, en el nivel medio, el 56,0% está satisfecho y en el nivel más alto, el 28,0% está satisfecho. El estudio encontró que mejores habilidades de gestión hacen Colaboradores de la red Canta 2021, más felices con su trabajo. Por tanto, si los directivos mejoran sus habilidades, los empleados estarán más satisfechos.

**Sullca (2022)**, Un estudio sobre cómo las habilidades gerenciales y los proyectos de inversión afectan el desempeño laboral de los empleados del gobierno de Lima en 2021. El objetivo era ver cómo las buenas habilidades de gestión se asocian con el desempeño de los empleados en el Municipio de Lima. La forma en que hacemos las

cosas es sencilla e implica describir y encontrar conexiones entre las cosas. Había 415 gestores en la población y 200 de ellos fueron seleccionados para la muestra. Así, los datos muestran que el 6,0% de las personas tiene un buen nivel de habilidades gerenciales, el 9,0% presenta un nivel regular y el 85,0% presenta un nivel insuficiente. En el desempeño laboral, hay diferentes niveles. 50% es bueno, 25, 5% está bien, y 69, 5% no está bien. Encontró un vínculo entre las habilidades de los gerentes y el desempeño de sus empleados en el trabajo en un gobierno de la ciudad de Lima.

**Contreras (2021)**, En su informe: Qué tan bien hicieron los gestores universitarios de la provincia de San Martín en su trabajo en 2020. El objetivo era averiguar si existe una relación entre la capacidad de los directivos para hacer bien su trabajo y su desempeño en el trabajo en la provincia de San Martín. Enfoque sencillo para estudiar usando números y relaciones entre variables. El grupo contaba con 134 empleados de oficina. Como resultado, encontraron un vínculo entre la capacidad de administrar bien y la capacidad de establecer objetivos, así como el entorno general de trabajo. Se ha encontrado que hay una conexión entre las habilidades de gestión y lo bien que alguien hace su trabajo, y es muy claro con un valor  $p$  de 0.01 y una  $R$  al cuadrado de 0.26

**Mera (2021)**, En su informe: Habilidades de los gerentes y la satisfacción de la gente con su trabajo en SUNAT, en 2018. El objetivo era encontrar una asociación entre la capacidad de conducción y la satisfacción en el trabajo en la SUNAT. La forma en que hacemos las cosas es sencilla y describe cómo las cosas se relacionan entre sí. Había 300 personas en el grupo, pero sólo 168 fueron elegidas para la muestra. Por lo tanto, se encontró que las 4 dimensiones de la habilidad gerencial están fuertemente relacionadas

con la satisfacción laboral, con un nivel de confianza del 99% y un valor Rho positivo. El estudio encontró que en SUNAT, Lima, 2018, Existe una relación media y clara entre las capacidades de gestión y el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo. Así lo demuestra una Rho de Spearman de 0,598, con una certeza del 95%. El estudio encontró que cuando un gerente es bueno en su trabajo, sus empleados son más felices en el trabajo.

**Mariño (2020)**, Habilidades gerenciales y lo bien que los trabajadores de Super Dorado Pollery EIRL en El Porvenir, Trujillo hicieron su trabajo en 2020. El objetivo era averiguar si las habilidades de los gerentes tenían un impacto en lo bien que los trabajadores de la pollería Super Dorado hacían su trabajo. "La investigación utilizará números y situaciones del mundo real para estudiar cómo se relacionan las cosas en un punto específico del tiempo. No implicará ningún experimento o prueba. " Un grupo de 15 trabajadores. Se encontró que 13, 0% de los operarios tenían buenos resultados, 47, 0% buenos y 40, 0% malos en sus habilidades de gestión. 20% de las personas tenían habilidades de gestión muy buenas, 53% buenos y 27% malos. Se encontró que las habilidades de los gerentes en Super Dorado pollery están conectadas con lo bien que realizan su trabajo. Esta conexión se demostró mediante un Rho de Spearman de 0.646 y un valor de p de 0.009, que es inferior a 0.05.

**Neyra (2020)**, Investigación en 2019 sobre la satisfacción de las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren del Callao con su trabajo y su capacidad de gestión. El objetivo fue conocer cómo la satisfacción laboral de los enfermeros en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren se relaciona con sus habilidades gerenciales. La forma en que investigamos fue buscando patrones y conexiones, pero no a través de experimentos.

Observamos cómo las cosas se relacionaban entre sí y cómo podrían explicarse entre sí. Examinamos la información de un momento específico en el tiempo. Había 107 personas en la población, de las cuales 84 eran enfermeras. Así, el 27,4% de las personas tenían buenas habilidades de gestión, el 53,8% tenían habilidades regulares y el 18,8% tenían habilidades malas. La mayor parte de los encuestados estaban medio satisfechas con su trabajo (71,2%, seguidas de 17,5% altamente satisfechas y 11,3% insatisfechas. El estudio encontró que los profesionales enfermeros del Hospital Alberto Sabogal Sologuren con buenas habilidades de gestión estaban más satisfechas con su trabajo. Hay una fuerte conexión entre dos cosas, y es muy probable que sea verdad.

**Mendoza (2019)**, En su informe, el autor estudió cómo los empleados del área de distribución de una compañía de servicios de mensajería del Callao desempeñaron su trabajo y cómo sus habilidades gerenciales influyeron en su desempeño en 2019. El objetivo era formar una asociación para mejora de las habilidades de gestión y el rendimiento laboral de los empleados que trabajan en el departamento de distribución de una compañía de servicios de mensajería. Una forma de hacer investigación que utiliza ideas y pruebas para encontrar respuestas. Incluye diferentes tipos de investigación como el estudio de cosas, la búsqueda de conexiones y la comparación de grupos de personas en un momento dado. 30 personas trabajaron juntas en el proyecto. El estudio muestra una fuerte conexión entre las habilidades de los directivos y el rendimiento de los empleados en una empresa de servicios de mensajería. El Rho de Spearman es 0,885 lo que significa que hay una correlación directa elevada.

**Zamalloa (2019)**, Mi tesis trata sobre qué tan bien los gerentes pueden liderar su equipo y cómo afecta el trabajo de los empleados de Health Network Cusco Norte en

2018. El objetivo fue estudiar cómo se relacionan las habilidades de los gerentes con el desempeño de los empleados de la Red de Salud Cusco Norte en 2018. El estudio utilizó descripciones y correlaciones para entender la relación entre variables sin hacer experimentos. El grupo de trabajadores era de 58 personas. El gerente tiene buenas habilidades al 46, 6% y hace un buen trabajo al 70, 7% Los gerentes de la Red de Salud Cusco Norte son buenos en su trabajo, y sus habilidades están vinculadas a su desempeño en el trabajo. Esta conexión es moderada, con un 46. 55%

**Reyes (2018)**, La tesis trata sobre cómo las habilidades de un gestor afectan el desempeño de sus empleados en un hospital. El objetivo fue conocer qué tan bien las habilidades de los directivos en el trabajo influyen en su desempeño en la gestión de apoyo diagnóstico de un hospital nacional. El método utilizado en el estudio se basó en hacer conjeturas educadas, usar números para encontrar relaciones, y mirar las cosas en un punto en el tiempo. Había 326 personas en el grupo, pero sólo 177 fueron elegidas para el estudio. Se encontró que el 63,3% de las personas tenían buenas habilidades de gestión y el 68,4% tenían un desempeño laboral adecuado. El estudio encontró que existe una asociación entre lo bien que un gerente puede liderar y lo bien que los trabajadores hacen su trabajo en el área de apoyo diagnóstico del Hospital de Essalud-Callao en 2018. El valor Rho de Spearman de 0, 777 muestra una fuerte correlación directa, lo que significa que a medida que aumentan las habilidades gerenciales, también aumenta el rendimiento laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Habilidades Gerenciales**

Whetten & Cameron (2011) lo define: Las habilidades de liderazgo son comportamientos que las personas hacen que les ayudan a obtener ciertos resultados. Otros pueden ver lo que una persona puede hacer, en lugar de sólo sus pensamientos o rasgos de personalidad.

Equihua (2019) También llamadas habilidades directivas son: Capacidad de una persona para dirigir y organizar actividades en un rol de supervisión o gestión en un grupo de trabajo u organización. Estas habilidades pueden estar en áreas como la planificación, la comunicación, la toma de decisiones y la gestión del tiempo.

.Ali, (2023), De manera similar a Equihua (2019): Las habilidades de gestión son habilidades y cualidades específicas que una persona necesita tener para hacer ciertos trabajos y asumir ciertos roles en una empresa. Ayudan a solucionar los problemas cuando ocurren y a tomar decisiones para prevenir una crisis. Usted puede aprender a ser un gerente practicando y asumiendo tareas de liderazgo.

### ***2.2.1.2 Tipos de Habilidades gerenciales***

#### **Habilidades técnicas**

La habilidad técnica es la habilidad que los gerentes tienen para utilizar diferentes métodos para alcanzar sus objetivos. Viene de su conocimiento y experiencia. Competencia técnica significa tener conocimientos y habilidades en diferentes áreas como:

Comercialización de productos y servicios
Productos o servicio Diseño
Promoción de ventas
Operar varios equipos
Herramientas de producción
Software
Operando maquinas (Ali, 2023)

### **Habilidades conceptuales**

Los gerentes utilizan la habilidad conceptual para llegar a planes e ideas. Se trata de entender y usar conocimientos y habilidades abstractos. Los gerentes que tienen buenas habilidades de pensamiento pueden entender la gran idea, averiguar el problema, y llegar a soluciones nuevas e inteligentes. Sin embargo, ayuda a los gerentes a prever lo que sucederá a la empresa en el futuro y las dificultades que tendrán que enfrentar las diferentes partes de la empresa. He aquí algunas habilidades analíticas importantes;

Habilidades para resolver problemas
Habilidades de las personas
Análisis de información
Pensamiento crítico y creatividad
Resiliencia mental y adaptabilidad
Investigación y análisis de datos (Ali, 2023)

### **Habilidades interpersonales:**

Las habilidades de comunicación son habilidades que ayudan a los gerentes a conectarse y comunicarse bien con los demás. Esto ayuda a los jefes a alentar a sus trabajadores y a utilizar a la gente de la empresa de la mejor manera para obtener mejores

resultados. "Las habilidades de comunicación son la capacidad de hablar, escuchar y entender a los demás.

Escucha activa
Empatía
Gestión y resolución de conflictos
Colaboración y trabajo conjunto con los miembros del equipo
Diplomacia (manejar los asuntos con gran cuidado)
Flexibilidad y motivación (Ali, 2023)

Otras habilidades gerenciales importantes son las siguientes;

### **Planificación**

La planificación es suma importancia para las compañías. Este texto habla de cómo los gerentes pueden planificar su trabajo de una manera específica usando ciertas reglas, mientras se mantienen dentro de los límites de la compañía para cosas como personas, tiempo y dinero. Sin embargo, significa elaborar planes para alcanzar los objetivos de la empresa con los medios que tenemos.

El proceso de planificación implica identificar lo que usted quiere lograr, establecer planes sobre cómo lograrlo, y hacer un cronograma. No funcionaría bien, si no hay una buena planificación.

### **Toma de decisiones**

La toma de decisiones es una habilidad importante para los gestores. Los gerentes tienen que tomar muchas decisiones mientras trabajan, ya sea que tengan la intención de hacerlo o no. Tomar la decisión correcta es importante para que los gerentes crezcan y tengan éxito. Tomar las decisiones correctas es importante para que la empresa lo haga



bien. Las malas decisiones pueden hacer que la empresa funcione mal e incluso fallar.

Los gerentes necesitan tomar buenas decisiones para mantener la empresa funcionando bien. Necesitan ser responsables de todas las decisiones que toman y de lo que sucede a causa de ellas. Los grandes gerentes son realmente buenos en pensar cuidadosamente y tomar decisiones, lo que les ayuda a alcanzar sus metas y cumplir con sus objetivos.

### **Comunicación**

Los directivos tienen que comunicarse bien. Tienen que asegurarse de que todas las personas del departamento y del equipo trabajan juntas, y lo hacen compartiendo entre sí la información adecuada.

Si los gestores hablan bien con los miembros de su equipo, la empresa funciona sin problemas. Una buena comunicación significa que se realizan diferentes tareas al mismo tiempo para ayudar a la empresa a tener éxito.

Una buena comunicación significa compartir información dentro de la empresa. Esto se puede hacer de diferentes maneras, como escribiendo o hablando, y ayuda a que la empresa funcione sin problemas.

Una comunicación clara en la compañía ayudaría a los gestores a solucionar problemas, prevenir peleas y trabajar en conjunto con su equipo. Pueden hablar con sus empleados y comunicarse bien, lo que le ayudará a alcanzar sus objetivos.

### **Delegación**

Delegar significa asignar tareas a otras personas para ayudar a realizar el trabajo. Significa darle tu tarea a otras personas porque hay demasiado trabajo por hacer. Los gerentes experimentados saben cómo asignar tareas a los empleados adecuados. La

delegación es importante para garantizar que el trabajo se haga bien y a tiempo.

La delegación ayuda a los gerentes a asegurarse de que sus trabajadores estén haciendo su trabajo, trabajen de manera eficiente y no pierdan el tiempo. Los gerentes necesitan compartir tareas con otros para lograr el mejor trabajo y resultados para la empresa.

### **Motivador**

Ayudar a los empleados a sentirse bien e inspirados haría que los gerentes vieran los comportamientos que desean de su equipo. Los supervisores pueden utilizar diferentes formas de alentar a sus trabajadores. Elegir la mejor manera de motivar al equipo depende de sus personalidades, cultura del equipo y rasgos de la compañía. La motivación se presenta en dos tipos: motivación interna y externa.

### **Resolución de problemas**

Los directivos tienen que saber solucionar y resolver los problemas que surgen en el trabajo. Esto significa descubrir un problema y encontrar la mejor manera de solucionarlo. Sin embargo, es la habilidad de arreglar las cosas en el momento presente. Los gerentes que sean realmente buenos resolviendo problemas se destacarían de su equipo.

### **Gestión de proyectos**

Liderar y guiar a su equipo para alcanzar sus objetivos para el proyecto, considerando la situación actual. Cuando los promotores inician un proyecto, facilitan toda la información importante en los documentos del proyecto. Las condiciones pueden estar relacionadas con el dinero, el tiempo, lo que hay que hacer y las cosas disponibles

para usar. (Ali, 2023).

### ***2.2.1.3 Cómo mejorar las habilidades de gestión***

Tener empatía significa realmente preocuparse e interesarse por las demás personas de su equipo. Los gerentes deben hablar con sus empleados, comprender sus problemas, preguntarles sobre su vida personal y hacer que se sientan cómodos compartiendo cosas. Las empresas deben comunicarse con sus empleados y escuchar lo que tienen que decir. Los trabajadores deberían poder decir lo que piensan o preguntar cosas sin sentir que serán menospreciados.

Cuando los jefes hablan con su equipo, deben asegurarse de hablar y actuar de buena manera y no ponerse a la defensiva. Para comunicarse bien, necesitan escuchar atentamente y luego contestar. Los gestores deben ser realmente buenos presentando información a sus empleados. (Ali, 2023).

## **2.2.2. Desempeño laboral**

Motowidlo & Kell (2012) Esto significa el valor global de las acciones de un trabajador en un período de tiempo para una empresa.

Sam (2013), también lo define de manera similar: El desempeño laboral significa qué tan bien hace su trabajo en comparación con lo que se considera exitoso.

Markus (2019) lo define como: Es una herramienta y medida ampliamente utilizada en la gestión, pero pocas organizaciones hablan sobre qué es, qué componentes contiene y qué medidas de desempeño son efectivas.

### ***2.2.2.1. Factores que afectan el desempeño laboral***

Sing (2022), en su artículo “8 factors that affect employee performance (and how to optimize them)”, manifiesta lo siguiente:

Los equipos dependen unos de otros todo el tiempo para lograr objetivos comunes. Por lo tanto, cuanto más fácil sea comunicarse entre equipos, mejor se desempeñarán las personas en todos los ámbitos. La incertidumbre en el lugar de trabajo afecta negativamente el desempeño de todos. Cómo se puede pedir rendición de cuentas cuando ni siquiera saben de qué son responsables.

Estableciendo objetivos es esencial para el éxito empresarial. Su objetivo es determinar el rumbo o ruta a seguir; Además, son una fuente de motivación para los miembros del equipo. claramente definido y una estrategia que defina las acciones para lograr los objetivos deseados. Identificar rápidamente cuál de los miembros de su equipo está sobrecargado de trabajo. A continuación, puede redistribuir tareas para implementar una carga de trabajo uniforme para todos. Los roles de los grupos de trabajo son fundamentales para el correcto funcionamiento de una organización empresarial. Sin una adecuada división de roles, no hay orden y por lo tanto no hay un sistema de trabajo efectivo.

Si no eres transparente con tus salarios y con otra información en general, los trabajadores tendrán una mayor desconfianza hacia tu empresa. Para la mayoría de los empleados, al no tener un líder, no verán con claridad el desempeño del equipo, tampoco los resultados para alcanzar los objetivos. La cultura organizacional de una empresa se puede decir que influencia más que la capacidad. Los gerentes de contratación, ahora estén de acuerdo con dejar atrás a los empleados calificados si no comparten los valores

culturales de la empresa.

#### ***2.2.2.2. Como mejorar el desempeño laboral.***

Perry (2022) en su artículo “Your work performance will skyrocket with these 13 tips” manifiesta lo siguiente:

Cuando ponemos por escrito nuestras tareas y las organizamos desde las más significativas hasta las más pequeñas, resultara más fácil concentrarnos y así aumentar nuestra productividad.

Las grandes tareas a menudo causan postergación . Pero, si divide los proyectos en una simple lista de tareas pendientes, a menudo se sentirán más manejables. Sea realista cuando se trata de sus objetivos. Todos queremos ser muy productivos, pero debemos tener en cuenta nuestros niveles de energía y lo que podemos lograr en un solo día de trabajo. Dividir objetivos grandes en varios objetivos más pequeños lo mantendrá encaminado.

La multitarea puede sentirse eficiente, pero en realidad, cambiar entre tareas reduce su eficiencia, elige una tarea en que trabajar y apégate a él. Planifica tu tiempo con anticipación. Dar prioridad a las tareas urgentes es una forma eficaz de organizar su lista de tareas pendientes.

Busque oportunidades para delegar algunas tareas laborales . Divida los proyectos en partes y dé instrucciones claras a los miembros del equipo. Un escritorio desordenado puede ser una distracción. Guarde lo que necesita para la tarea y ordene el resto.

El ejercicio y la comida saludable son conocidos por mantener feliz a tu cerebro y aumentar la concentración.

La comunicación efectiva conduce a un gran trabajo en equipo, lo que mejora su desempeño colectivo. Tu cuerpo no está construido para ocho horas consecutivas de productividad . Si su atención se desvía mientras trabaja, tómese un descanso, hacer algunos estiramientos o tomar una bebida.

Trabaja en nuevos conjuntos de habilidades, lee libros, mira videos y escucha podcasts que expandan tu mente. Puede encontrar información útil, que puede llevar consigo al trabajo. Para lograr una estabilidad entre el trabajo y la vida personal, todo lo que tienes que hacer es dividir tus objetivos en pequeñas tareas que puedas cumplir todos los días.

#### ***2.2.2.3. Productividad Laboral***

Saleh, (2023), Lo define como una medida de proporción de labo realizado en un determinado momento. La productividad generalmente se mide por la producción por hora. Las empresas suelen mejorar la productividad cuando los trabajadores pueden concentrarse en sus tareas y producir más resultados en menos tiempo.

La productividad también se utiliza para cuantificar la eficiencia de las operaciones de una institución. Las empresas pueden aumentar la productividad reduciendo el tiempo dedicado a tareas que producen menos valor para la organización o el cliente. (Saleh,2023).

## **¿Cómo se mide la productividad?**

La forma más sencilla de medir la productividad es dividiendo la producción total (en dólares) entre el total de horas trabajadas. También puede utilizar esta métrica como una tasa por empleado o por unidad producida si su empresa produce bienes en lugar de servicios, como la mayor parte de las compañías actuales. (Saleh,2023).

### ***2.2.2.4. Eficacia***

La eficacia se refiere a realizar las tareas apropiadas o aquellas que están más relacionadas con el logro de resultados. (Osman, 2023).

### **Eficiencia versus eficacia: ¿cuál es la diferencia?**

Busque cualquier explicación sobre la eficiencia empresarial y la eficacia empresarial y probablemente verá esta cita de Peter Drucker: “Eficiencia es hacer las cosas bien; la eficacia es hacer lo apropiado”. En otras palabras, la eficiencia aprovecha al máximo sus recursos y la eficacia es la forma de generar valor para los clientes. Los líderes suelen gravitar hacia la eficiencia o la eficacia en términos de su estilo de gestión. El objetivo es poder alcanzar ambos dentro de su negocio. Eficiencia significa hacer más con menos (o los mismos) recursos financieros, físicos y humanos. Está maximizando la producción. La eficacia es la calidad que ofrecen esos recursos. Cuando un líder empresarial alcanza el punto ideal entre los dos, puede ocurrir magia. (Schwars, 2022).

<b>Eficaz</b>	Están enfocados en las metas estratégicas correctas para lograr los objetivos organizacionales, pero no han optimizado la eficiencia para hacerlo a un nivel rentable.	Centrarse en los objetivos estratégicos correctos está respaldado por procesos, sistemas y recursos rentables y eficientes.
<b>Ineficaz</b>	No han optimizado la eficiencia operativa ni han aumentado los ingresos mediante un enfoque estratégico en los objetivos correctos.	Han optimizado la eficiencia operativa, pero las están aplicando hacia objetivos equivocados.
	<b>Ineficiente</b>	<b>Eficiente</b>

### 2.2.2.5. Eficiencia

Osman, (2023), Indica que mide cuántos recursos necesita para completar una tarea determinada. En muchos casos, hará referencia al tiempo cuando hable de eficiencia, ya que desea comprender cuánto tiempo lleva completar la tarea.

#### **La diferencia entre eficiencia y productividad.**

La productividad se refiere a la cantidad de trabajo que puedes realizar en un determinado momento, mientras que la eficiencia mide qué tan bien utilizas tus recursos (como el tiempo) para realizar una tarea. (Osman, 2023).



## **¿Cómo aumentar la productividad y la eficiencia en el trabajo?**

Hay muchas formas de incrementar la productividad en el lugar de trabajo. Una forma es fijarse metas y asegurarse de trabajar para lograrlas. También puedes dividir tu jornada laboral en tareas más pequeñas y hacer un plan sobre cómo completarlas. Tome descansos temporales para relajarse y rejuvenecer, y asegúrese de estar organizado y tener todas las herramientas que necesita para ser productivo. (Saleh,2023).

### **2.3. Bases filosóficas**

#### **2.3.1. -Enfoque teórico de la variable habilidades gerenciales.**

-La teoría de la Administración Científica.

Frederick Winslow Taylor, Se han utilizado métodos científicos en la gestión del personal en la organización y el personal debe especializarse en realizar mejores inspecciones y proporcionar condiciones ambientales de trabajo en términos de clima, iluminación y aire de trabajo. Para eliminar tiempos muertos, tiempo y movimiento de toda la obra, se estudió la selección de trabajadores en función del trabajo a realizar, los estándares de producción del trabajo realizado, el plan de incentivo salarial y el plan de incentivo salarial.

En la organización de Taylor, el objetivo final es que el empleador logre el bienestar de la empresa al mismo tiempo que el bienestar del empleado individual. Los empleados deben centrar su trabajo en los principios de planificación, organización, gestión y desempeño, y utilizar métodos científicos para realizar el

trabajo con experiencia para ser más productivos y ganar dinero en función de su trabajo.

En el campo de la salud, este concepto es ampliamente utilizado para la estandarización de procesos a seguir a través de métodos científicos, aumentando la efectividad y eficiencia de los métodos de atención al paciente a través del trabajo independiente y el estudio del tiempo y movimiento de la vida humana. Las áreas de recursos son limitadas en las organizaciones sanitarias en los diferentes niveles de atención, al tiempo que influyen en el aspecto operativo de los procesos de gestión a través de herramientas de detección y evaluaciones diagnósticas. Por lo tanto, los gerentes utilizan las capacidades tecnológicas para una mejor asignación de los recursos humanos en función de la tecnología y la calidad del servicio. A través de la investigación científica sobre el trabajo, la selección científica y la formación de los trabajadores, la cooperación entre directivos y trabajadores y la correcta distribución de responsabilidades y salarios en función del trabajo realizado. (Neyra, 2020)

### **2.3.2. Enfoque teórico de la variable satisfacción laboral.**

-Teoría del comportamiento organizacional.

Douglas McGregor. En las teorías de la gestión, uno de los teóricos más importantes del comportamiento humano rechaza dos teorías: una teoría tradicional llamada Teoría X y una nueva teoría llamada Teoría Y.

### **-Teoría X.**

Al empleado no le gusta el trabajo realizado, solo quiere que el jefe haga el trabajo y quiere que este lo supervise y vigile, el empleado no puede hacer solo el trabajo asignado. Los empleados tienen sus propias emociones, que no se pueden desarrollar, y los gerentes informan a los empleados de sus objetivos, pero los empleados no trabajan para los objetivos de la empresa, trabajan para lograr sus objetivos, sus propios intereses y no los intereses de la compañía. En los centros sanitarios, para que los empleados trabajen y desarrollen su mayor potencial es necesario proporcionarles un entorno adecuado, los recursos necesarios y animarlos a brindar una atención de calidad para que se sientan bien al finalizar el trabajo. Debe utilizar todas sus habilidades para motivar a estos empleados y alcanzar estándares de satisfacción laboral. En esta teoría, Macgregor dice que los empleados tienen que ser monitoreados constantemente por los gerentes de la empresa para hacer su trabajo porque es un chisme.

### **-Teoría Y.**

La teoría Y es lo opuesto a la teoría X en que los empleados son trabajadores, están motivados y disfrutan de su trabajo. Los empleados aprenden a asumir responsabilidades, desarrollan un mayor nivel de pensamiento, capacidad, reemplazan a sus superiores, excelencia, capacitación para entender lo que la empresa necesita, sin necesidad de ser supervisados por los gerentes. Dentro de los constantes cambios del siglo XXI, las instituciones sólidas de capital humano deben tener la capacidad de supervisar, crear y reconocer nuevos desafíos y cambios dentro de la organización para alcanzar los objetivos y metas de la compañía. La tarea principal de la organización es crear un entorno maravilloso

en el que los representantes puedan crear y ver el trabajo como una oportunidad para el avance individual y competente. La administración depende de la empresa y sus directores. McGregor pide una organización razonable, participativa y equitativa basada en valores humanos. (Neyra, 2020)

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Habilidades personales:** llamadas habilidades interpersonales o de la gente, son un tipo de habilidades blandas relacionadas con la manera en que una persona colabora con otras personas y el entorno que la rodea. Las habilidades personales pueden ser más difíciles de aprender. Algunos de ellos son la comunicación, la solución de dificultades, la flexibilidad y la confiabilidad. (Konczack, 2022)

**Habilidades grupales:** Resulta que la colaboración es una de las mayores fuentes de aprendizaje. Esto permite a los socios aprovechar sus fortalezas y compensar sus debilidades. Asimismo, un equipo que apoye plenamente y que tenga en cuenta los talentos de cada uno podrá desempeñarse bien. (Factorial, 2022)

**Gerente:** Los gerentes pueden estar a cargo de sistemas o funciones específicas que no involucran a los seres humanos. La posición de gerente se originó a partir de la visión estructural de una organización como una pirámide. (Gordon, 2022)

**Gestión:** La gestión es el proceso integrado del plan, estructura, dotación de personal, gestión, control y coordinación entre todas las actividades o podemos decir desde actividades a pequeña escala hasta actividades a gran escala, también podemos decirlo como el éxito deseado, grupo de actividades orientado a resultados seguido de trabajo día a día, año a año y década a década, etc. (Mohta, 2022)

**Desempeño:** El desempeño es haciendo las actividades correctas, obtener los resultados correctos, usando las intenciones correctas, el propósito, la motivación, etc. Esto es útil porque se trata de hacer las cosas correctas y tener el enfoque correcto. La gente afortunada puede obtener buenos resultados... pero no desempeñarse bien. Las personas pueden tener mala suerte (se retira un producto que están vendiendo) pero demuestran un desempeño sobresaliente. No puede simplemente juzgar el desempeño de las personas según los resultados de ventas, los objetivos de producción, las tasas de clics o la rotación de personal: juzgue el desempeño según lo que hacen y por qué lo hacen... además de los resultados que obtienen. (Frost, 2015)

**Habilidad:** la capacidad de realizar una tarea o actividad específica con un alto nivel de competencia. (Van, 2018)

**Hospital General de Huacho:** Es una Unidad Ejecutora que está supeditada al Gobierno Regional, tiene la categoría II-2 con RD N° 463- DG -DESI-DISS-DIRESA- L- 2010, siendo en la actualidad el Dr. Edwin Efraín Suarez Alvarado, Director Ejecutivo. (SUSALUD, 2023).

**Trabajadores administrativos de salud:** Por gestión sanitaria entendemos cualquier profesional sanitario que se desempeñe en un ámbito administrativo, independientemente de su naturaleza y de su categoría profesional. (Marsol, Mayench, & Olivares, 2014)

**Desempeño laboral:** Es la eficacia del comportamiento relacionado con el trabajo medido frente a un criterio específico de éxito. Sam (2013)

**Habilidades gerenciales:** Consiste en un conjunto de acciones que un individuo percibe como que producen un resultado específico. Whetten & Cameron (2011)

**Productividad laboral:** Se define como la extracción económica verdadero por hora de faena. El aumento de la productividad lectivo se mide por el avatar en la extracción económica por hora de faena durante un lapso definido. (Rasure, 2020)

**Eficacia:** Es proceder las cosas. Es la idoneidad de promover un montón deseada del zona de influencia deseado, ya el recepción en el éxito de un indefinido indeterminado. (Burches & Burches, 2020)

**Eficiencia:** Es llevar a cabo las cosas del uso más económico. Es la ligadura entre el origen y las entradas de cualquier sistema (buena ligadura entre comunicación y origen). (Burches & Burches, 2020)

## **2.5 Hipótesis de la investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su productividad laboral del personal del Hospital General Huacho, 2023.

Existe asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su eficacia del personal del Hospital General Huacho, 2023.

Existe asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su eficiencia laboral del personal del Hospital General Huacho, 2023.

## 2.6 Operalización de las Variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de analisis	Tipo de variable
Habilidades gerenciales	Las habilidades gerenciales consisten en conjuntos identificables de comportamientos que los individuos realizan y que conducen a ciertos resultados. Las habilidades pueden ser observadas por otros, a diferencia de los atributos que son puramente espirituales o fijos en tu personalidad. (Whetten & Cameron, 2011).	Las acciones desarrolladas para el personal administrativo se medirán mediante el cuestionario de Habilidades gerenciales de Zamalloa (2019).	Personales	- Capacidad de diagnóstico	Personal administrativo del establecimiento de salud	Ordinal
			Interpersonales	- Relaciones internas - Pensamiento estratégico - Liderazgo - Motivación - Inteligencia emocional - Comunicación - Justicia distributiva - Integración social - Solución de conflictos		Ordinal
			Grupales	- Confiabilidad		Ordinal
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la eficacia del comportamiento relacionado con el trabajo medido frente a un criterio específico de éxito. (Sam, 2013).	Las acciones desarrolladas para el personal administrativo se medirán mediante el cuestionario del desempeño laboral de Zamalloa (2019).	Productividad laboral	- Poder de influencia - Eficacia del trabajador - Nivel de producción del personal - Cumplimiento de las metas de trabajador - Percepción del nivel de calidad de trabajo - Metas logradas	Personal administrativo del establecimiento de salud	Ordinal
			Eficacia	- Cumplimiento de las tareas asignadas - Conocimiento dentro del puesto de trabajo - Responsabilidad del personal - Nivel de conocimiento técnicos		Ordinal
			Eficiencia laboral	- Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo - Nivel de adaptabilidad del trabajador		Ordinal

## Capítulo III

### 3.1 Metodología

#### 3.1 Diseño metodológico

**Tipo de investigación:** Es estudio cuantitativo es el desarrollo de codificar y averiguar datos numéricos. Se puede utilizar para descifrar patrones y promedios, realizar predicciones, examinar amistades causales e inducir los resultados a poblaciones más amplias. (Bhandari, 2020)

**Diseño de investigación:** Al ser una investigación cuantitativa, es descriptivos y correlacionales, permiten ajustar variables y adjetivar las conocidas entre ellas. Con diseños descriptivos y correlacionales, puede ganar una figura clara de las características, tendencias y conocidos análogo como existen en nuestro cotidiano existir. Sin embargo, no se puede emerger conclusiones sobre razón y efecto. (McCombes, 2021)

En el estudio se hará un solo contacto con la población, lo cual será transversal. Así mismo su periodo de referencia será prospectivo y no experimental por lo cual no se controla la variable independiente. (Supo, 2012)

#### 3.2 -Población y muestra.

##### 3.2.1 Población.

La población está compuesta por 240 trabajadores autorizados que laboran en el



establecimiento de salud.

### 3.2.2 Muestra.

Se utilizó una fórmula de población conocida o finita para obtener el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

$Z^2$  = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

P = Proporción estimada, asumiendo  $p = 0.5$ .

$Q = 1 - P = 0.5$

E = Magnitud del error de 5 % = 0.05

N = Población = 240

n= 138

Para el estudio se hizo la encuesta a 138 trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho.

El muestreo fue probabilístico, muestreo aleatorio simple para obtención de la muestra.

#### **Criterios de inclusión**

- -Trabajadores administrativos que acepten participar voluntariamente previo consentimiento informado.

- Trabajadores administrativos que laboran por más de 1 año

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores administrativos de vacaciones, permiso y procesos legales.
- Trabajadores administrativos que no consideran participar en la investigación.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos.**

#### **3.3.1 Técnica:**

Para recopilar los datos, el procedimiento de revisión se conectó con los trabajadores administrativos que trabajan dentro de la institución.

#### **3.3.2. Instrumentos:**

Teniendo en cuenta la exigencia del nivel de la investigación, así como los objetivos, la variable y sus dimensiones, se eligió dos instrumentos para medir las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, 2023. Los Instrumentos con que se trabajó son de la tesis Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral del personal de la Red de Salud Cusco Norte, de Zamalloa (2019), el cual cumple todas especificaciones técnicas.

### **Descripción de los instrumentos**

#### **Instrumento 1: Habilidades gerenciales**

El cuestionario “Habilidades gerenciales” fue elaborado por la investigadora Zamalloa (2019), para el conocimiento del cómo están siendo liderados los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho. Consta el cuestionario de 26 preguntas divididas en tres dimensiones: Habilidades personales de 8 preguntas (1 al 8 ítem), Habilidades interpersonales de 10 preguntas (9 al 18 ítem) y Habilidades grupales de 8 preguntas (19 al 26 ítem). Para calificar cada ítem se utilizó una escala Likert de 1 a 5, donde 1 fue la expresión de mínima satisfacción y 5 la máxima, el puntaje máximo 130 puntos, estableciendo tres categorías: alto (96-130), medio (61-95) y bajo (26-60).

El cuestionario de Habilidades gerenciales fue validado en base a la revisión de expertos. Su promedio de validez fue de 0.76. Para establecer la calidad inquebrantable de la prueba, la legitimidad de la capacidad se llevó a cabo utilizando el alfa de Cronbach, que arrojó 0,935, que se compara con una calidad inquebrantable excelente. Se realizó una prueba piloto y su resultado fue 0,822, lo que se compara con una calidad excepcionalmente alta e inquebrantable.

### **Instrumento 2: Desempeño Laboral**

El cuestionario “Desempeño laboral” fue elaborado por la investigadora Zamalloa (2019), para el conocimiento del cómo está la eficacia del trabajo de los trabajadores administrativos del Hospital. Consta el cuestionario de 12 preguntas divididas en tres dimensiones:

-Productividad Laboral de 4 preguntas (1 al 4 ítem).

-Eficacia de 4 preguntas (5 al 8 ítem) y

-Eficiencia laboral de 4 preguntas (9 al 12 ítem).

Para calificar cada ítem se utiliza una escala Likert de 1 a 5, donde 1 es la expresión de mínima satisfacción y 5 es la máxima. La puntuación máxima es de 60 puntos, que forman tres categorías: bueno (45-60), regular (29-44) y malo (12-28).

El estudio de ejecución fue aprobado con base en estudio maestro. La precisión normal fue 0,76. Para determinar la calidad constante de la encuesta, se realizó una confirmación de sustancia utilizando el alfa de Cronbach, y los resultados mostraron una calidad constante alta de 0,821. Se realizó una prueba piloto y su resultado fue 0.720, lo que se compara con una alta calidad inquebrantable.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para la solicitud de equipos se trabajó con el departamento de recursos humanos y se solicitó permiso al director del Hospital General de Huacho. Cada presentación fue enviada a jefes de departamento y personal administrativo para orientarlos en proyectos de investigación sobre el uso de la herramienta, se desarrollará más fácil debido a que el investigador trabaja en el hospital y recibirá el apoyo de sus compañeros de trabajo.

La investigación de la información se llevó a cabo utilizando el programa factual SPSS adaptación 25. La información se organizó en tablas para formar una base de datos para este tipo de programa informático (SPSS). Se realizó una investigación fáctica gráfica basada en anunciar las frecuencias relativas y supremas de los factores y sus tamaños. Por fin, el coeficiente de relación de Spearman (sin dispersión ordinaria) se utiliza para determinar las conexiones entre factores utilizando conocimientos inferenciales y se muestra en tablas de recurrencia y gráficos comparativos.

### 3.5 Matriz de Consistencia:

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general</b>	Variable 1: Habilidades gerenciales	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023?	Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.	Existe relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.	Dimensiones:  -Personales  -Interpersonales  -Grupales	Es investigación cuantitativa es el proceso de recopilar y analizar datos numéricos. Se puede usar para encontrar patrones y promedios, hacer predicciones, probar relaciones causales y generalizar los resultados a poblaciones más amplias.
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivo específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	Variable 2: Desempeño laboral	Diseño de la investigación:
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión productividad laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023?	Identificar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión productividad laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.	Existe relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión productividad laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.		El diseño es descriptivo correlacional, no experimental, prospectivo de corte transversal.
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023?	Identificar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.	Existe relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.	Dimensiones: -Productividad laboral	Población  Se abordara para el estudio 80 trabajadores administrativos que trabajan en el Hospital General de Huacho
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023?	Identificar relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023	Existe relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023	-Eficacia  -Eficiencia laboral	

## Capítulo IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de los resultados.

**Tabla 1:** Las habilidades gerenciales del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

Nivel	n°	%
Bajo	61	44.2
Medio	65	47.1
Alto	12	8.7
Total	155	100

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 1, Las habilidades gerenciales del personal del Hospital General de Huacho, del total del 100%, el 47.1% (65), tiene nivel medio, seguido del nivel bajo con 44.2 % (61), y último lugar el nivel alto con 8.7%(12).

**Tabla 2:** El desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023

Nivel	n°	%
Malo	31	22.5
Regular	50	36.2
Bueno	57	41.3
Total	155	100

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 2, El desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, del total del 100%, el 41.3% (57), tiene nivel bueno, seguido del nivel regular con 36.2 % (50), y último lugar el nivel malo con 22.5%(31).

**Tabla 3** La productividad del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

Nivel	n°	%
Malo	34	24.6
Regular	45	32.6
Bueno	59	42.8
Total	155	100

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 3, La productividad del personal del Hospital General de Huacho, del total del 100%, el 42.8% (59), tiene nivel bueno, seguido del nivel regular con 32.6% (45), y último lugar el nivel malo con 24.6%(34).

**Tabla 4** La eficacia del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

Nivel	n°	%
Malo	30	21.7
Regular	50	36.2
Bueno	58	42
Total	155	100

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 4, La eficacia del personal del Hospital General de Huacho, del total del 100%, el 42.0% (58), tiene nivel bueno, seguido del nivel regular con 36.2% (50), y último lugar el nivel malo con 21.7%(30).

**Tabla 5:** La eficiencia del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

Nivel	n°	%
Malo	28	20.3
Regular	41	29.7
Bueno	69	50
Total	155	100

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 5, La eficiencia del personal del Hospital General de Huacho, del total del 100%, el 50.0% (69), tiene nivel bueno, seguido del nivel regular con 29.7% (41), y último lugar el nivel malo con 20.3%(28).

**Tabla 6:** Las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

Desempeño laboral	Habilidades Gerenciales							
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	31	22.50%	0	0.00%	0	0.00%	31	22.50%
Regular	26	18.80%	24	17.40%	0	0.00%	50	36.20%
Bueno	4	2.90%	41	29.70%	12	8.70%	57	41.30%
Total	61	44.20%	65	47.10%	12	8.70%	138	100.00%

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 6, como resultado en cuanto a las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, las habilidades gerenciales en su nivel medio y el desempeño laboral en el nivel bueno tienen 29.7% del personal encuestados, seguido de habilidades gerenciales en su nivel bajo y el desempeño laboral en el nivel malo tienen 22.5%. En las habilidades gerenciales en su nivel medio tiene el 47.1% de los trabajadores administrativos encuestados.



**Tabla 7 :** Las habilidades gerenciales y la productividad del personal del Hospital General de Huacho, 2023

Productividad	Habilidades gerenciales							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	34	24.60%	0	0.00%	0	0.00%	34	24.60%
Regular	24	17.40%	21	15.20%	0	0.00%	45	32.60%
Bueno	3	2.20%	44	31.90%	12	8.70%	59	42.80%
Total	61	44.20%	65	47.10%	12	8.70%	138	100.00%

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 7, como resultado en cuanto a las habilidades gerenciales y la productividad, las habilidades gerenciales en su nivel medio y la productividad en el nivel bueno tienen 31.9% del personal encuestados, seguido de habilidades gerenciales en su nivel bajo y la productividad en el nivel malo tienen 24.6%. En las habilidades gerenciales en su nivel medio tiene el 47.1% del personal encuestados.

**Tabla 8:** Las habilidades gerenciales y la eficacia del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

Eficacia	Habilidades gerenciales							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	29	21.00%	1	0.70%	0	0.00%	30	21.70%
Regular	28	20.40%	22	15.9%	0	0.00%	50	36.20%
Bueno	4	2.90%	42	30.40%	12	8.70%	58	42.00%
Total	61	44.20%	65	47.10%	12	8.70%	138	100.00%

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 8, como resultado en cuanto a las habilidades gerenciales y la eficacia, las habilidades gerenciales en su nivel medio y la eficacia en el nivel bueno tienen 30.4% del personal encuestados, seguido de habilidades gerenciales en su nivel bajo y la eficacia en el nivel malo tienen 21.0%. En las habilidades gerenciales en su nivel medio tiene el 47.1% del personal encuestados.

**Tabla 9:** Las habilidades gerenciales y la eficiencia del personal del Hospital General de Huacho, 2023.

	Habilidades gerenciales							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
Eficiencia	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	27	19.60%	1	0.70%	0	0.00%	28	20.30%
Regular	26	18.80%	15	10.7%	0	0.00%	41	29.70%
Bueno	8	5.80%	49	35.50%	12	8.70%	69	50.00%
Total	61	44.20%	65	47.10%	12	8.70%	138	100.00%

*Fuente: Elaboración propia*

La Tabla 9, como resultado en cuanto a las habilidades gerenciales y la eficiencia, las habilidades gerenciales en su nivel medio y la eficiencia en el nivel bueno tienen 35.5% del personal encuestados, seguido de habilidades gerenciales en su nivel bajo y la eficiencia en el nivel malo tienen 19.6%. En las habilidades gerenciales en su nivel medio tiene el 47.1% del personal encuestados

## 4.2 -Contrastación de Hipótesis.

### -Pruebas de Normalidad para saber que prueba estadística aplicar a las Hipótesis.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades gerenciales	,121	138	,000	,961	138	,001
Desempeño laboral	,144	138	,000	,901	138	,000
Productividad	,154	138	,000	,917	138	,000
Eficacia	,119	138	,000	,939	138	,000
Eficiencia	,145	138	,000	,903	138	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Con un tamaño de muestra de 138 colaboradores, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido al tamaño de la muestra del estudio fue superior a 50 y se aplicó a variables de habilidades gerenciales y actividades laborales. Además, también a las dimensiones eficacia, efectividad y productividad, vimos que el nivel de significancia (sig.) es  $p=0.000 < 0.05$ , lo que demuestra una distribución no normal, y utilizamos el método no paramétrico Rho de Spearman. Prueba para comparar hipótesis de nuestro estudio.

### Hipótesis General:

**Ho:** No existe asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General Huacho, 2023.

**Ha:** Existe asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General Huacho, 2023.

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$  rechazar el Ho (Hipótesis nula) y aceptar la Ha (Hipótesis alterna)

### Correlaciones

			Habilidades gerenciales	Desempeño laboral
Rhode Spearman	Habilidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Indica que existe asociación significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General Huacho, 2023. ( $p = 0.000 < 0,05$ ). Con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.784.

## Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe asociación entre las habilidades gerenciales y la productividad del personal del Hospital General Huacho, 2023.

**Ha:** Existe asociación entre las habilidades gerenciales y la productividad del personal del Hospital General Huacho, 2023.

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$  rechazar el Ho (Hipótesis nula) y aceptar la Ha (Hipótesis alterna)

### Correlaciones

			Habilidades gerenciales	Productividad
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Productividad	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Indica que existe asociación significativa entre las habilidades gerenciales y productividad del personal del Hospital General Huacho, 2023. ( $p = 0.000 < 0,05$ ). Con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.748.

## Hipótesis específica 2:

**Ho:** No existe asociación entre las habilidades gerenciales y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

**Ha:** Existe asociación entre las habilidades gerenciales y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$  rechazar el Ho (Hipótesis nula) y aceptar la Ha (Hipótesis alterna)

### Correlaciones

		Habilidades gerenciales	Eficacia
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,724**
		N	138
Eficacia		Coeficiente de correlación	,724**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	138

Indica que existe asociación significativa entre las habilidades gerenciales y la eficacia del personal del Hospital General Huacho, 2023. ( $p = 0.000 < 0,05$ ). Con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.724.

### Hipótesis específica 3:

**Ho:** No existe asociación entre las habilidades gerenciales y la eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital General Huacho, 2023.

**Ha:** Existe asociación entre las habilidades gerenciales y la eficiencia de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023.

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$  rechazar el Ho (Hipótesis nula) y aceptar la Ha (Hipótesis alterna)

### Correlaciones

		Habilidades gerenciales	Eficiencia
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,707**
		N	138
Eficiencia		Coefficiente de correlación	,707**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	138

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

Indica que existe asociación significativa entre las habilidades gerenciales y la eficiencia del personal del Hospital General Huacho, 2023. ( $p = 0.000 < 0,05$ ). Con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.707

## CAPITULO V

### 5. DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Dentro del trabajo de investigación se determinó cómo se relacionan las habilidades gerenciales con desempeño laboral en trabajadores del establecimiento de salud. Con una estimación de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . al aplicar el coeficiente de relación positiva Rho de Spearman ( $r = 0,784$ ), ha sido concebible demostrar la relación entre ambos factores, de forma coordinada correspondiente. Cuando el nivel de habilidades gerenciales de quienes son aptos para la administración es rentable, provoca un incremento en el desempeño laboral en la realización de los ejercicios laborales.

Los resultados guardan relación con Contreras (2021) que tuvo como resultado  $r = 0.777$ , Mariño (2020) con  $r = 0.530$ , Mendoza (2019) con  $r = 0.885$ , quienes señalan que las habilidades gerenciales de los responsables de la gestión, tengan conocimiento de la real situación del establecimiento y que sean comunicativos de sus acciones y sobre todo como líderes, asuman a la par con los trabajadores los problemas y soluciones de la problemática. Así los trabajadores se dan cuenta que tienen a un Director o Jefe y a la vez un líder que está junto con ellos para asumir responsabilidades y juntos abordar los problemas para el bienestar de todos. Se concluye que los gestores no emplean correctamente sus habilidades gerenciales, la reacción de los trabajadores administrativos se verá en sus actividades diarias y por ende en su desempeño laboral.



También se determinó cómo las habilidades gerenciales y productividad del personal del Hospital General Huacho, 2023. Con nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . se obtuvo de aplicar el coeficiente de Correlación positiva de Rho de Spearman ( $r = 0.748$ ), se logró determinar la asociación entre ambas variables, con efecto directo. Cuando las habilidades gerenciales en una de sus acciones, como sensibilizar al trabajador para que no falte, no robe, y que siempre propicie un adecuado ambiente laboral, ocasiona que se aumente su productividad laboral debido a que esta sensibilizado y al medio ambiente donde labora. Guarda relación con Zamalloa (2019), "Hoy en día, tener buenas habilidades de gestión es realmente importante para las organizaciones. El trabajo de los empleados depende de estas habilidades para lograr los objetivos de la empresa, ya sea una organización gubernamental o privada". Los gerentes de personal piensan que la calidad, el talento, la capacidad y la habilidad de su personal es muy importante".

También se determinó cómo las habilidades gerenciales y la eficacia del personal del Hospital General de Huacho, 2023. Con nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . Se obtuvo de aplicar el coeficiente de Correlación positiva de Rho de Spearman ( $r = 0.724$ ), se logró determinar la asociación entre ambas variables, con efecto directo. Cuando las habilidades gerenciales en una de sus acciones, como comunicar al trabajador que lo que realiza va a tener un efecto en los objetivos personales, institucionales y si concluye este objetivo, su logro y los logros de todos los trabajadores se llegara a cumplir los objetivos institucionales, y con esto tendrá una mejora para su servicio e institución, esto ocasiona que se aumente su eficacia debido a que esta comunicado y sensibilizado. Guarda

relación con Sullca (2022) “Por ello se deben fomentar las relaciones humanas en la institución para incrementar la eficiencia y también para el buen trabajo en equipo.”

Indica que existe asociación significativa entre las habilidades gerenciales y la eficiencia del personal del Hospital General Huacho, 2023. ( $p = 0.000 < 0,05$ ). Con coeficiente de correlación positiva alta de 0.707.

También se determinó cómo las habilidades gerenciales y la eficiencia del personal del Hospital General Huacho, 2023. Con nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . Se obtuvo de aplicar el coeficiente de Correlación positiva de Rho de Spearman ( $r = 0.707$ ), se logró determinar la asociación entre ambas variables, positiva y directa. Cuando las habilidades gerenciales en una de sus acciones, como reorganizar al trabajador(es), lo que realiza lo haga en donde más dominio y conocimiento tenga para tener un efecto oportuno y de menor gasto en recursos humano o económicos de los objetivos personales e institucionales, con esto tendrá una mejora para su servicio e institución, esto ocasiona que se aumente su eficiencia debido a que está ubicado en el cargo que mejor domina. Guarda relación con Reyes (2022), "La gestión ineficiente de los establecimientos de salud causa varios problemas, como una mala gestión, falta de capacitación y no usar el dinero de manera inteligente. Además, las políticas que no funcionan como se esperaba pueden agravar los problemas y las necesidades del país”.

Sobre las habilidades gerenciales, en el estudio tuvo un nivel bajo de 44.2%, lo cual está acorde a lo que manifiesta el trabajador administrativo debido a los continuos cambios de Director en los últimos 5 años y sus gestiones no fueron las adecuadas, los periodos no duraron más de dos años. Con resultado parecido es de Sullca (2022), tuvo

85.0%, por el contrario, otros autores tuvieron mejores resultados en el nivel bajo, como Romero (2020), fue menor con 11.9%, Zamalloa (2019) con 8.6%, Moscoso (2019) con 0.0%, Hidalgo (2021) con 1.2% y Neyra (2020) con 18.8%. Nos indica que si un responsable de la gestión no tenga ni demuestre buenas habilidades gerenciales, el trabajador se dará cuenta y por ende el desempeño laboral decrecerá, esto se desprende de Sullca (2022) “El desempeño de cada directivo en la organización depende de sus habilidades, las cuales utiliza para mejorar el clima laboral, la comunicación y la organización empresarial de la institución.”.

Sobre el desempeño laboral, en el estudio tuvo un nivel alto de solo 41.3%, lo cual está acorde a lo que siente el trabajador administrativo debido a que no hay hasta la fecha un Director que los guíe a todos los trabajadores por el bien en común. Con mejores resultados para el nivel alto lo tuvo Reyes (2018), tuvo 68.4.0%, Zamalloa (2019) con 81.0%, por el contrario, otros autores tuvieron menor nivel alto, como Contreras (2021), fue menor con 21.0%, y Mariño (2020) con 13.3%. Esto nos indica que el responsable de la gestión demuestre buenas habilidades gerenciales, sino el trabajador se dará cuenta y solo trabajara por cumplir y esto decrecerá el desempeño laboral, esto se desprende de Neyra (2020). “Los supervisores deben hacer del ambiente de trabajo un lugar agradable para los empleados. Esto les ayudará a crecer personal y profesionalmente, confiar en sus jefes y en la empresa y tener un estilo de gestión más justo y abierto”, según las cosas que son importantes para la gente.

## CAPITULO VI

### 6.1 Conclusiones

- A). Al utilizar el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, se logró determinar la asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal del Hospital General de Huacho, 2023, con valor de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . se obtuvo un valor de correlación positivo alto de 0.784, es decir, si aumenta las habilidades gerenciales de los gestores, tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral del personal, en sus actividades diarias, serán productivas, eficaces y eficientes.
- B). Al utilizar el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, se logró determinar la asociación entre las habilidades gerenciales y la productividad del personal del Hospital General de Huacho, 2023, con valor de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . se obtuvo un valor de correlación positivo alto de 0.748, es decir, si aumenta las habilidades gerenciales de los gestores, tendrá un efecto directo en la productividad del personal, en sus actividades diarias.
- C). Al utilizar el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, se logró determinar la asociación entre las habilidades gerenciales y la eficacia de los trabajadores administrativos del Hospital General de Huacho, 2023, con valor de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . se obtuvo un valor de correlación positivo alto de 0.724, es decir, si aumenta las habilidades gerenciales de los gestores, tendrá un efecto directo en la eficacia del personal, en sus actividades diarias.

D). Al utilizar el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, se logró determinar la asociación entre las habilidades gerenciales y la eficiencia del personal del Hospital General de Huacho, 2023, con valor de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . se obtuvo un valor de correlación positivo alto de 0.707, es decir si aumenta las habilidades gerenciales de los gestores, tendrá un efecto directo en la eficiencia del personal, en sus actividades diarias.

## **6.2 Recomendaciones**

- A) Un gerente de hospital debe demostrar habilidades de liderazgo, ya que esta es una habilidad de liderazgo importante en las instituciones de salud para liderar grupos de trabajo hacia logros individuales y colectivos. Es comunicativo y fomenta la creación de ambientes laborales positivos en todos los niveles de la organización y así poder desarrollar una gestión exitosa. Los líderes de las organizaciones de atención médica deben poder tomar decisiones oportunas y precisas para lograr la máxima eficiencia para su equipo y promover una atención médica de calidad para la comunidad.
- B) El área de calidad debe establecer capacitaciones continuas para administración y de los jefes de unidades y áreas en relación a las habilidades gerenciales, tienen que desarrollar, pues a partir de ello se puede lograr una mejor satisfacción de los empleados y eso va acompañado de un mejor desempeño, por lo que la aumentaría la productividad en la institución.

- C) Se propone reconocer los logros de los trabajadores a través de incentivos, bonos, canastas básicas, o sino un diploma por haber tenido eficacia, con los objetivos, y si fue más productivo con los recursos, que se premio sea mayor por ser eficiente.
- D) El entorno cambiante y competitivo requiere que las organizaciones cuenten con gerentes o directores con una sólida formación y conocimientos profesionales que puedan adquirirse a través de la experiencia, la formación o la observación. Los administradores de salud deben poder coordinar eficazmente todos los recursos disponibles para brindar un servicio que garantice la gestión y la prevención de la salud pública.

## Capítulo VII

### 7.1 Fuentes Bibliográficas

- Alegria, R., & Alarcón, G. (2022). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en Instituciones Bancarias en el estado de Nuevo León, México*. Universidad Autónoma de Nueva León, Facultad de Contaduría Pública y Administración.
- Calero, E. (2019). *Modelo de liderazgo gerencial y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Chimborazo*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Oficina de Posgrados, Ambato.
- Contreras, R. (2021). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral de las autoridades de las universidades de la provincia de San Martín, 2020*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Hidalgo, E. (2021). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Efraim Jurado López, Ecuador, 2021*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Piura.
- Huachaca, C. (2014). *Conocimiento, prácticas y actitudes de las madres sobre la vacunación en sus hijos menores de 5 años, en el C.S. Jaime Zubieta, 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Lima. Recuperado el 1 de Setiembre de 2022

- Mariño, E. (2020). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Pollería Súper Dorado EIRL - El Porvenir, Trujillo 2020*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo.
- Mendoza, E. (2019). *Las habilidades directivas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución de una empresa de servicio courier, Callao 2019*. Universidad Privada del Norte, Escuela de Posgrado, Lima.
- Mera, L. (2021). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria SUNAT, 2018*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela Universitaria de Posgrado, Lima.
- Morales, C. (2017). *Conocimiento sobre inmunizaciones y su relación con el cumplimiento del esquema de vacunación de las madres de niños menores de 2 años en el P.S. 5 de noviembre, Tacna, 2017*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias de la Salud, Tacna. Recuperado el 1 de Setiembre de 2022
- Neyra, A. (2020). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao-2019*. Universidad del Callao, Escuela de Posgrado, Callao.
- Reyes, C. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la gerencia de apoyo al Diagnostico de un Hospital Nacional de ESSALUD-Callao, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Reyes, E. (2022). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de Salud Canta, 2021*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.



Sullca, P. (2022). *Habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral en trabajadores de Gerencia en una Municipalidad de Lima, 2021*. Universidad CésarVallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

Supo, J. (2012). Seminarios de Investigación Científica. *Bioestadístico.com*, 34.

Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (Octava ed.). México.

Zamalloa, T. (2019). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte-2018*. Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado, Cusco.

## **7.2. Fuentes Electrónicas**

Ali, A. (2023). 10 Management Skills – Definition, Types and Examples. *Marketing*. Obtenido de <https://www.marketingtutor.net/management-skills-definition-types-examples/>

Basumallick, C. (11 de Marzo de 2021). ¿Qué es la satisfacción laboral? Definición, factores, importancia, estadísticas y ejemplos. *Spiceworks*. Obtenido de <https://www.spiceworks.com/hr/engagement-retention/articles/what-is-job-satisfaction/>

Bhandari, P. (12 de Junio de 2020). ¿Qué es la investigación cuantitativa? | Definición, usos y métodos. *Scribbr*. Obtenido de <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/#:~:text=Quantitative%20research%20deals%20with%20numbers,and%20experiences%20in%20more%20detail>.

Burches, E., & Burches, M. (2020). Eficacia, efectividad y eficiencia en la atención de la salud: la necesidad de un acuerdo para aclarar su significado. *ClinMed*. Obtenido de <https://clinmedjournals.org/articles/iaphcm/international-archives-of-public-health-and-community-medicine-iaphcm-4-conomical%20way>.

Dixon, J., & Dogan, R. (1 de Agosto de 2003). Un análisis filosófico de la gestión: mejora de la praxis. *Ipwna*. Obtenido de <https://ipwna.ir/wp-content/uploads/2017/10/02621710310478477.pdf>

Equihua, S. (13 de Marzo de 2019). 5 Habilidades directivas importantes en un profesional de la información. *Infotecarios*. Obtenido de <https://www.infotecarios.com/5-habilidades-directivas-importantes-en-un-profesional-de-la-informacion/>

Factorial, H. (8 de Abril de 2022). Las 8 características de un equipo de trabajo realmente exitoso. *Factorial*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/8-caracteristicas-equipo-trabajo-exitoso/>

Frost, J. (11 de Enero de 2015). How do you define good performance? *Linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/how-do-you-define-good-performance-jonathan-frost/>

Geta, A., Andergie, G., Dellie, E., & Yazachew, L. (26 de Agosto de 2021). Satisfacción laboral y factores asociados entre profesionales de la salud que trabajan en hospitales públicos y privados en la ciudad de Bahir Dar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal comparativo. *Researchgate*. Obtenido de [354205558\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Associated\\_Factors\\_among\\_Health\\_Professionals\\_Working\\_at\\_Public\\_and\\_Private\\_Hospitals\\_in\\_Bahir\\_Dar\\_City\\_Northwest\\_Ethiopia\\_A\\_Comparative\\_Cross](https://www.researchgate.net/publication/354205558_Job_Satisfaction_and_Associated_Factors_among_Health_Professionals_Working_at_Public_and_Private_Hospitals_in_Bahir_Dar_City_Northwest_Ethiopia_A_Comparative_Cross)

Gordon, J. (5 de Octubre de 2022). ¿Que es un gerente? *The Business Professor*. Obtenido de <https://thebusinessprofessor.com/management-leadership-organizational-behavior/what-is-a-manager>

Konczack, Roma;. (28 de Diciembre de 2022). Resume Personal Skills: Definition and 60+ Examples. *Zety*. Obtenido de <https://zety.com/blog/personal-skills-resume>

- Lojan, J., Pinos, E., & Sarmiento, W. (12 de Mayo de 2022). Habilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de file:///C:/Users/lenovo/Downloads/4002-21195-2-PB%20(1).pdf
- Markus, N. (30 de Diciembre de 2019). Desempeño laboral: por qué la tarea y el desempeño contextual son importantes desde una perspectiva de gestión basada en evidencia. *CKJU.NET*. Obtenido de <https://www.ckju.net/en/dossier/job-performance-evidence-based-management-perspective-why-task-and-contextual-performance-matters/1258#:~:text=Task%20performance%20is%20important%20because,climate%20through%20strengthening%20social%20networks>.
- Marsol, J., Mayench, F., & Olivares, P. (Mayo de 2014). El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar. *SEAUS*. Obtenido de <https://www.seaus.net/libros-seaus/libro-seaus-el-administrativo-de-la-salud>
- McCombes, S. (7 de Junio de 2021). ¿Qué es un diseño de investigación? Tipos, Guía y Ejemplos. *Scribbr*. Obtenido de <https://www.scribbr.com/methodology/research-design/>
- Motowidlo, S., & Kell, H. (Setiembre de 2012). Job performance. *Researchgate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/236624589\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance)
- Mohta, V. (16 de Julio de 2022). Management. *LinkedIn*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/company/managementperu/?originalSubdomain=pe>
- Osman, M. (1 de Junio de 2023). Productividad versus eficiencia: cómo mejorar ambas en el trabajo. *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.com/the-hustle/productivity-vs-efficiency>
- Perry, E. (22 de Mayo de 2022). Your work performance will skyrocket with these 13 tips. *BetterUp*. Obtenido de <https://www.betterup.com/blog/way-to-improve-work->

performance

Rasure, E. (20 de Diciembre de 2020). Productividad laboral: qué es, cómo calcularla y mejorarla.

*Investopedia*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/l/labor-productivity.asp>

Salazar, R., Bejarano, B., & Nuñez, Y. (3 de Marzo de 2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: de las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato. *Revista Publicando*.

Saleh, J. (20 de Setiembre de 2023). Productividad versus eficiencia: ¿qué es más importante en el lugar de trabajo? *Monitask*. Obtenido de <https://www.monitask.com/en/blog/productivity-vs-efficiency-whats-more-important-in-the-workplace>

Sam, N. (11 de Mayo de 2013). Job performance. *Psychology dictionary*.

Schwars, L. (2 de Noviembre de 2022). Eficiencia versus eficacia: ¿cuál es la diferencia?

*Oraclenetsuite*. Obtenido de <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/financial-management/business-efficiency-vs-iciency%20means%20doing%20more%20with,the%20wo%2C%20magic%20can%20happen>.

Singh, A. (15 de Agosto de 2022). 8 factors that affect employee performance (and how to optimize them). *SmartTask*. Obtenido de <https://www.smarttask.io/blog/factors-affecting-employee-performance>

Statista. (5 de Agosto de 2022). Principales factores de satisfacción laboral a nivel mundial 2021.

*Statista*. Obtenido de <https://www.statista.com/statistics/1246966/job-satisfaction-factors-worldwide/#:~:text=As%20of%202021%2C%20work%2Dlife,ensuring%20job%20satisfaction%20among%20employees>.

SUSALUD. (16 de Abril de 2023). *Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-RENIPRES*. Obtenido de

<http://app12.susalud.gob.pe/views/bienvenidausuario.aspx>

Taghipur, M., Saffari, K., & Sadri, N. (21 de Julio de 2016). Evaluación de la relación entre la implementación de la gestión del conocimiento y las habilidades de los gerentes.

*ScienciaPG*. Obtenido de

<https://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=175&doi=10.11648/j.sjbm.20160404.12>

Van, R. (20 de Noviembre de 2018). ¿Qué son las habilidades? Explicaciones y ejemplos. *AG5*.

Obtenido de <https://www.ag5.com/what-are-skills/>

Worral, L., & Cooper, C. (1 de Febrero de 2001). Desarrollo de habilidades gerenciales: una perspectiva sobre los problemas actuales y el establecimiento de la agenda futura. *Revista de Desarrollo y Liderazgo y Organización*. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/241854466\\_Management\\_skills\\_development\\_](https://www.researchgate.net/publication/241854466_Management_skills_development_A_perspective_on_current_issues_and_setting_the_future_agenda)

[A\\_perspective\\_on\\_current\\_issues\\_and\\_setting\\_the\\_future\\_agenda](https://www.researchgate.net/publication/241854466_Management_skills_development_A_perspective_on_current_issues_and_setting_the_future_agenda)

## Anexos

### Anexo 1:

#### Cuestionario de Habilidades Gerenciales

**Instrucciones:** Lee detenidamente cada uno de los enunciados, la información que nos Proporciona será solo de conocimiento del investigador se utilizara solo con fines académicos y bajo estricta confidencialidad. Marque con una X de acuerdo a los siguientes enunciados: 1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES	N°	REACTIVOS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Habilidades personales		¿En su opinión considera que la gerencia cuenta con la experiencia necesaria para dirigir la institución?					
		¿Ud. considera que la gestión actual cuenta con los conocimientos necesarios para dirigir la institución?					
		¿Cuándo Ud. Realiza sus actividades diarias y surge algún inconveniente pide ayuda a sus compañeros de trabajo?					
		¿Ud. logra sentirse miembro de la institución y me comprometerse con ella?					

		¿Ud. Considera que la gerencia porta aporta la visión de la institución, buscando nuevas direcciones y estrategias?					
		¿Ud. Considera que la gerencia tiene la idea clara de lo que pretende realizar a corto, mediano y largo plazo?					
		¿Ud. Considera que la gerencia tiene la habilidad de influir en la empresa y dirigirla hacia el logro de objetivo?					
		¿Ud. Considera que se genere en el grupo un ambiente de entusiasmo y compromiso profundo?					
Habilidades interpersonales		¿Ud. Considera que la gerencia recompensa su desempeño laboral de forma justa?					
	0	¿Ud. Considera que se da recompensa cuando logran algo significativo?					
	1	¿Ud. recibe recompensas por su rendimiento de la institución?					
	2	¿Ud. Considera que a gerencia domina sus emociones racionalmente al solucionar conflictos y tomar decisiones? ¿Ud.					
	3	Considera que se genera un sentimiento de pertenencia a la institución?					
	4	¿Ud. Considera que la comunicación entre la gerencia y los colaboradores es abierta al dialogo?					
	5	¿Ud. Considera que la gerencia procura una buena comunicacional transmitir el mensaje a los colaboradores?					
		¿Ud. Considera que es congruente al expresar sus necesidades					

	6	personales?					
	7	¿Ud. Siente que la gerencia es justa con los colaboradores?					
	8	¿Ud. Considera que la gerencia busca un trato con justicia y equidad hacia los colaboradores?					
Habilidades Grupales	9	¿Ud. Siente que la gerencia fomenta colaboración hacia el personal?					
	0	¿Ud. Considera que existe buenas relaciones entre los gerentes y los trabajadores?					
	1	¿Ud. Considera que la capacidad de respuesta frente a cualquier eventualidad es solucionada por la gerencia?					
	2	¿Ud. Considera que la gerencia toma decisiones buscando mejores alternativas de solución?					
	3	¿Ud. Considera que la gerencia promueva la unión basado en la confianza y colaboración de cada miembro?					
	4	¿Ud. Considera que cuando se toma decisiones, la gerencia analiza a detalle el contexto y sus interacciones?					
	5	¿Ud. Considera que la gerencia tiene la capacidad de convencimiento hacia los trabajadores?					
	6	¿Ud. Siente que la gerencia impone sus decisiones que afecte las necesidades del personal?					

## Anexo 2: Cuestionario del desempeño laboral

**Instrucciones:** Lee detenidamente cada uno de los enunciados, la información que nos proporciona

DIMENSION	REACTIVOS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ES	°					



						PRE	
Productividad laboral	7	¿Ud. Considera que el nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
	8	¿Ud. Cree que los recursos que utiliza en la institución son óptimos?					
	9	¿Ud. Considera que su nivel la producción es acorde a los objetivos establecidos por la institución?					
	0	¿Ud. Considera que se logra cumplir las metas propuestas por la gerencia?					
Eficacia	1	¿Ud. Considera que la calidad de trabajo se debe a la dedicación de los trabajadores?					
	2	¿Ud. Considera que los colaboradores tienen claro cuando logran las metas establecidas por la gerencia?					
	3	¿Ud. Considera que los trabajadores están comprometidos con las actividades que realiza?					
	4	¿Ud. Considera que los trabajadores poseen amplia experiencia en las funciones que realizan?					
Eficiencia Laboral	5	¿Considera usted que la responsabilidad es una práctica cotidiana en su centro laboral?					
	6	¿Ud. Considera que los trabajadores usan técnicas y métodos para realizar sus funciones?					
	7	¿Ud. Considera que existe influencia entre los trabajadores para realización de sus funciones?					
	8	¿Ud. Considera que está dispuesta y preparado para afrontar los cambios en el centro laboral?					

## EVIDENCIA ESTADÍSTICA

\*BASE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	v1	Númerico	8	2	Habilidades	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
7	V2	Númerico	8	2	Desempeño La...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
8	D1	Númerico	8	2	Productividad	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
9	D2	Númerico	8	2	Efcacia	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
10	D3	Númerico	8	2	Efcacia	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
11											

\*BASE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

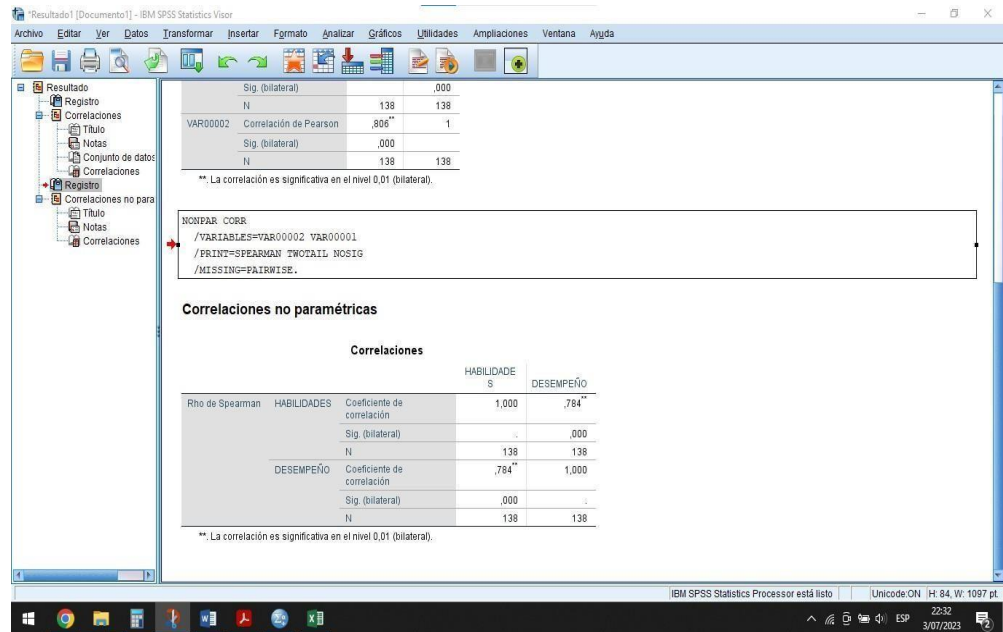
Visible: 31 de 31 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	v1	v2	D1	D2	D3	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009
1	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
2	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
3	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
4	4,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
6	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
7	3,00	2,00	5,00	1,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
8	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
9	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
10	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00
11	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00
12	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00
13	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	1,00	4,00
14	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
15	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
16	5,00	1,00	2,00	1,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
17	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
18	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
19	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
20	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
22	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

22:29 3/07/2023



## CONFIABILIDAD

### 1. DESEMPEÑO LABORAL

#### ALFA DE CRONBACH - 12 ITEMS Y 20 ENCUESTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	total (K=14)
X1	2	4	1	4	2	2	2	1	5	5	5	5	38
X2	1	1	4	4	5	1	5	3	2	5	5	5	41
X3	1	1	3	5	4	3	3	5	2	1	5	5	38
X4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	56
X5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	54
X6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	48
X7	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	52
X8	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	42
X9	4	3	3	3	4	4	3	3	2	5	2	3	39
X10	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	5	3	39
X11	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	37
X12	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	38
X13	5	3	1	5	1	3	5	3	5	3	3	3	40
X14	1	3	5	1	5	3	5	3	2	5	3	3	39
X15	1	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	44
X16	1	3	5	5	1	3	5	3	2	3	5	3	39
X17	3	1	1	1	1	1	1	5	3	4	1	3	25
X18	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	2	52
X19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	54
X20	5	5	4	2	5	2	4	5	5	4	5	2	48
Varianza	2.43	1.84	1.63	1.71	1.99	1.63	1.36	1.21	2.09	1.61	1.99	0.85	
	<b>ALFA DE CRONBACH</b>												<b>72.0%</b>
	<b><math>\alpha = (k/k-1)(1 - \sum Vi/Vt)</math></b>												<b>20.34</b>
													<b>59.82</b>

## 2. HABILIDADES GERENCIALES

### ALFA DE CRONBACH - 26 ITEMS Y 12 ENCUESTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	total (K=14)	
X1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	104
X2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	104
X3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	104
X4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	104
X5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	103	
X6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	103	
X7	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	103	
X8	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	103	
X9	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	103	
X10	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	1	1	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	97	
X11	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	1	1	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	97	
X12	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	1	1	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	97	
X13	3	5	3	3	3	5	4	1	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	1	94	
X14	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	92	
X15	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	91	
X16	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	90	
X17	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	90	
X18	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	88	
X19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
X20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
Varianza	0.57	0.36	0.26	0.22	0.32	0.64	0.48	0.58	0.24	0.67	0.30	0.13	0.51	1.25	1.78	0.13	0.66	0.58	2.13	0.22	0.24	0.79	0.48	0.30	0.26	0.58	14.69210526	
	<b>ALFA DE CRONBACH</b>																									<b>82.2%</b>		

<b><math>\alpha = (k/k-1)(1 - \sum Vi/Vt)</math></b>	<b>14.69</b>
	<b>70.13</b>