



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRIA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

**Habilidades gerenciales y su efecto en el clima laboral de las
empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

García Acaro, Lourdes del Rosario (orcid.org/0000-0001-7737-1748)

ASESOR:

Mg. Trinidad Vargas Ommero Romie (orcid.org/0000-0002-8512-383X)

CO-ASESORA:

Dra. Olivo Valenzuela Silvia Rosario (orcid.org/0000-0002-6008-6892)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado principalmente al Dios de los cielos, Jehová de los ejércitos y su hijo Jesucristo de Nazaret, por regalarme fortaleza, sabiduría y salud para lograr un grado profesional más en vida. Terminar esta maestría ha sido un gran reto, que significa dejar como ejemplo un legado a mis hijos, mi nieta y para todos aquellos que perseveran el sueño de seguir creciendo profesionalmente y enriqueciéndose de conocimientos. Dedicado a mis padres por siempre estar ahí con su apoyo incondicional, a mi esposo e hijos porque siempre estamos juntos en cada proyecto de vida.

Agradecimiento

Agradecida siempre a Mi Dios Maravilloso por permitir este logro. A mis padres por darme todo su apoyo, a mi esposo e hijos gracias por su comprensión, por entenderme cuando no podía compartir aquellos momentos juntos por estar concentrada en avanzar mi tesis, quiero decirles que ustedes me ayudaron a obtener este grado. Gracias también a mis hermanas, hermanos y a mi amiga Julissa Santayana por acompañarme siempre en cada proyecto de mi vida.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de ilustraciones	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:.....	11
3.2 Operacionalización de las variables	12
3.3 Población y Muestra:.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	15
3.5 Procedimientos:	15
3.6 Método de análisis de datos:	16
Resultados de confiabilidad de las Variables al 100% de la muestra	17
IV RESULTADOS	20
4.1 Resultados Descriptivos.....	20
4.2 Validación de la Hipótesis	24
Prueba de Hipótesis General	24
Prueba de Hipótesis Específica N° 1	27
Prueba de Hipótesis Específica N° 2	29
Prueba de Hipótesis Específica N° 3	32
V DISCUSIÓN.....	35
VI CONCLUSIONES	39
VII RECOMENDACIONES.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	46

Índice de tablas

TABLA 1: COEFICIENTE ALPHA CRONBACH.....	16
TABLA 2: PERSONAS ENCUESTADAS	16
TABLA 3: RESULTADOS DE LA VARIABLE 1: HABILIDADES GERENCIALES	17
TABLA 4: RESULTADOS DE LA VARIABLE2: CLIMA LABORAL	18
TABLA 5: RESULTADO VARIABLES HABILIDADES GERENCIALES Y CLIMA LABORAL	18
TABLA 6: RESULTADOS TOTAL POR RANGO DE LA V1 HABILIDADES GERENCIALES.....	20
TABLA 7: DISTRIBUCIÓN POR FREC. DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES GERENCIALES	21
TABLA 8: RESULTADOS TOTAL POR RANGO DE LA V1 CLIMA LABORAL.....	22
TABLA 9: DISTRIBUCIÓN POR FRECUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL.....	23
TABLA 10: RESULTADO DE LA HIPÓTESIS GENERAL	24
TABLA 11: RESULTADOS DE LA TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS GENERAL.	25
TABLA 12: COEFICIENTE DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	26
TABLA 13: RESULTADO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1	27
TABLA 14: RESULTADOS DE LA TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°1	28
TABLA 15: COEFICIENTE DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°1	28
TABLA 16: RESULTADO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2.....	29
TABLA 17: RESULTADOS DE LA TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2.....	30
TABLA 18: COEFICIENTE DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2	31
TABLA 19: RESULTADO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3.....	32
TABLA 20: RESULTADOS DE LA TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3.....	33
TABLA 21: COEFICIENTE DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3.....	34
TABLA 22: ÍTEM 1	48
TABLA 23: ÍTEM 2	49
TABLA 24: ÍTEM 3	50
TABLA 25: ÍTEM 4.....	51
TABLA 26: ÍTEM 5	52
TABLA 27: ÍTEM 6	53
TABLA 28: ÍTEM 7	54
TABLA 29: ÍTEM 8	55
TABLA 30: ÍTEM 9	56
TABLA 31: ÍTEM 10	57
TABLA 32: ÍTEM 11	58
TABLA 33: ÍTEM 12	59
TABLA 34: ÍTEM 13	60
TABLA 35: ÍTEM 14	61
TABLA 36: ÍTEM 15	62
TABLA 37: ÍTEM 16	63
TABLA 38: ÍTEM 17	64
TABLA 39: ÍTEM 18	65
TABLA 40: ÍTEM 19	66
TABLA 41: ÍTEM 20	67
TABLA 42: ÍTEM 21	68
TABLA 43: ÍTEM 22	69
TABLA 44: ÍTEM 23	70
TABLA 45: ÍTEM 24	71

Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1: RESULTADOS POR DISTRIB. PORCENTAJE HABILIDADES GERENCIALES.	20
ILUSTRACIÓN 2: DISTRIB. PORCENTAJE DIMENSIONES DE HABILIDADES GERENCIALES ..	21
ILUSTRACIÓN 3: RESULTADOS POR DISTRIBUCIÓN Y PORCENTAJE DE CLIMA LABORAL	22
ILUSTRACIÓN 4: DISTRIB. Y PORCENTAJE DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL.....	23
ILUSTRACIÓN 5: ÍTEM 1	48
ILUSTRACIÓN 6: ÍTEM 2	49
ILUSTRACIÓN 7: ÍTEM 3	50
ILUSTRACIÓN 8: ÍTEM 4	51
ILUSTRACIÓN 9: ÍTEM 5	52
ILUSTRACIÓN 10: ÍTEM 6	53
ILUSTRACIÓN 11: ÍTEM 7	54
ILUSTRACIÓN 12: ÍTEM 8	55
ILUSTRACIÓN 13: ÍTEM 9	56
ILUSTRACIÓN 14: ÍTEM 10.....	57
ILUSTRACIÓN 15: ÍTEM 11.....	58
ILUSTRACIÓN 16: ÍTEM 12.....	59
ILUSTRACIÓN 17: ÍTEM 13.....	60
ILUSTRACIÓN 18: ÍTEM 14.....	61
ILUSTRACIÓN 19: ÍTEM 15.....	62
ILUSTRACIÓN 20: ÍTEM 16.....	63
ILUSTRACIÓN 21: ÍTEM 17.....	64
ILUSTRACIÓN 22: ÍTEM 18.....	65
ILUSTRACIÓN 23: ÍTEM 19.....	66
ILUSTRACIÓN 24: ÍTEM 20.....	67
ILUSTRACIÓN 25: ÍTEM 21	68
ILUSTRACIÓN 26: ÍTEM 22.....	69
ILUSTRACIÓN 27: ÍTEM 23.....	70
ILUSTRACIÓN 28: ÍTEM 24.....	71

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto que existe entre el las Habilidades Gerenciales y el clima laboral en las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, ya que debido a la coyuntura de esta pandemia de COVID-19, estas empresas no han dejado de trabajar presencial y virtualmente y es de suma importancia desarrollar éstas habilidades gerenciales para obtener un buen clima laboral. La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel explicativo – correlacional con diseño no experimental. Los resultados se obtuvieron mediante el desarrollo del instrumento, para lo cual se elaboró un cuestionario de preguntas mediante una encuesta y se trabajó a 123 personas de acuerdo a la muestra, y de acuerdo a los resultados se aceptó la H_a y se rechazó la H_0 . Concluyendo que las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022, evidenciando que las habilidades gerenciales se deben mantener no regularmente desarrolladas sino, muy desarrolladas para se pueda dirigir una organización, pueda mantener un buen clima laboral y se logré el éxito en las organizaciones, basado en la buena comunicación, un buen liderazgo, empatía generando confianza y autonomía entre los empleados.

Palabras clave: Habilidades Gerenciales, Clima Laboral, telecomunicaciones

Abstract

The objective of this research is to determine the effect that exists between Management Skills and the work environment in telecommunications companies in Lima, 2022, since due to the situation of this COVID-19 pandemic, these companies have not stopped work in person and virtually and it is extremely important to develop these managerial skills to obtain a good working environment. The methodology used has a quantitative approach, of a basic type, explanatory level - correlational with a non-experimental design. The results were obtained through the development of the instrument, for which a questionnaire of questions was elaborated through a survey and 123 people were worked according to the sample, and according to the results the H_a was accepted and the H_0 was rejected. Concluding that managerial skills significantly influence the work environment of the Telecommunications companies in Lima, 2022, evidencing that managerial skills must be maintained not regularly developed but highly developed so that an organization can be managed, can maintain a good work environment and Success was achieved in organizations, based on good communication, good leadership, empathy, generating trust and autonomy among employees.

Keywords: Management Skills, Work Climate, telecommunications

I INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el mundo globalizado se vive la revolución de los descubrimientos tecnológicos que siguen innovando en el mercado y los grandes empresarios se preocupan por llevar a cabo miles de proyectos y programas para poder hacer frente al cambio y adaptarse a él, pero son pocos los empresarios que se preocupan por desarrollar habilidades gerenciales para poder dirigir su organización y mantener un buen clima laboral, para esto se requiere conocer y estimular las Habilidades Gerenciales como el liderazgo, así también la inteligencia emocional y las habilidades sociales es un proceso de actualización y cambio de patrones mentales, emocionales y afectivos, que darán como resultado establecer un buen clima laboral. (Arroyo, 2017).

En los países latinoamericanos, aún tienen esta problemática en las organizaciones, éstas tienen la falencia de directivos que carecen de habilidad para dirigir, esto trae como consecuencia la incompetividad, mientras que los países en vía de desarrollo buscan mejorar la ineficiencia e ineficacia que hay en las empresas debido a esta problemática. (Araujo, 2014).

En nuestro país, sobre todo durante la pandemia las organizaciones no estaban lo suficientemente preparados para afrontar la situación, la obligatoriedad del trabajo remoto y presencial al mismo tiempo en estas empresas de telecomunicaciones no fue nada fácil, al inicio fue difícil para los trabajadores adaptarse al cambio justamente porque los directivos no eran los más apropiados para dirigir y dar solución al problema ya que les falta desarrollar y aplicar estas habilidades.

En el ámbito local, las empresas de Telecomunicaciones, son empresas que trabajan todo el año sin descanso y bajo presión, muchas veces los directivos no son lo suficientemente capaces para ocupar dichos puestos ya que no están preparados y necesitan urgentemente capacitarse o tener un coaching quien los ayude a desarrollar estas habilidades gerenciales, esto ayudará mucho a la organización y conlleva a tener un estupendo clima laboral en la empresa para que los trabajadores se sientan a gusto. El Clima laboral es un elemento que equilibra el buen ambiente interno, por medio del cual sus empleados experimentan un buen clima laboral dentro de la organización. (Prado, 2015), por otro lado, las estadísticas

demuestran que en todo sentido la correlación entre ambas variables de estudio tiene una relación directa según los resultados y porcentajes estadísticos. (Tito, 2016)

Dirigir una organización, conlleva a mantener un clima laboral sumamente armonioso, un ambiente positivo e integrado entre todos los trabajadores de la organización. En este contexto se observa que los directivos tienen escasas de estas habilidades gerenciales.

Por lo observado en esta problemática surge la interrogante: ¿Cómo influyen las habilidades gerenciales en el Clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022?, así mismo queriendo conocer e identificar hasta donde se están aplicando o desarrollando estas habilidades gerenciales, se formulan los problemas específicos: (a) ¿Cómo influye el Liderazgo en el Clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022?, (b) ¿Cómo influye la Inteligencia emocional en el Clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022? y (c) ¿Cómo influyen las Habilidades sociales en el Clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022?.

La justificación del estudio es demostrar la importancia de las habilidades gerenciales, ya que son herramientas fundamentales que todo directivo tiene ejercer para poder llevar adelante y encaminar a sus equipos de trabajo y se puedan corregir y evitar situaciones desastrosas más adelante (Bernal, 2010). Además, tiene una justificación Práctica, porque busca desarrollar habilidades gerenciales en el cuerpo directivo y que la organización cuente con profesionales que tengan el perfil que se requiere para el puesto y que aporten mejoras para obtener un clima laboral idóneo para los trabajadores. Por otro lado, también tiene una justificación teórica, porque buscan confirmar los resultados presentados por (Arroyo, 2017), que demuestran que estas habilidades gerenciales influyen en el clima laboral de las organizaciones y que esto conlleve a que los directivos de las organizaciones puedan acrecentar en ello y lograr mejores resultados. Finalizando esta justificación tenemos la justificación metodológica, que tendrá un enfoque cuantitativo en la cual se estudiarán las variables mediante un instrumento (cuestionario) que será elaborado a la medida de la investigación, donde se podrán recoger las opiniones que se tiene sobre las habilidades gerenciales y su influencia en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022.

El estudio tiene como objetivo general determinar la influencia que existe entre las habilidades gerenciales y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, para lo cual desarrollaremos los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la influencia que existe entre Liderazgo y el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022, (b) Determinar la influencia que existe entre Inteligencia emocional y el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022 y (c) Determinar la influencia que existe entre Habilidades sociales y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022.

Según nuestro problema y objetivos, la hipótesis general es: Las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima. 2022, para ello también se plantean hipótesis específicas: (a) El Liderazgo influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021, (b) La Inteligencia emocional influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022 y (c) Las Habilidades sociales influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022.

II MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los trabajos previos revisados y su contexto de las variables podemos resaltar como antecedentes internacionales a: (Paredes, Morales, & Moreno, 2020) su investigación tiene el objetivo demostrar la relación que existe entre habilidades directivas y clima organizacional. Tiene una metodología descriptiva de tipo cuantitativa. Los resultados demostraron que las variables latentes negociación y liderazgo son significativas para el clima organizacional. En conclusión, la revisión al máximo de la literatura permitió confirmar la incidencia entre las variables estudiadas.

Por lo tanto, (Naranjo, 2015) tiene el propósito de reconfirmar las habilidades gerenciales que tienen los directivos de las medianas empresas de Colombia y ver el impacto de la gestión sobre los resultados. El estudio fue el exploratorio-descriptivo. De acuerdo a los resultados estadísticos realizados en sus estudios se pudo concluir, que los líderes tienen claro que las habilidades gerenciales son muy importantes y que dentro de la organización se maneja un buen liderazgo racional y buena comunicación oral.

Así mismo, (Suriaga & Gamboa, 2019) en su artículo, el objetivo comprender la transcendencia de las habilidades gerenciales de una organización en la actualidad. La metodología utilizada fue descriptiva, ya que urge líderes con que cuenten con estas características y se adapten a las necesidades de la empresa moderna, Líderes y directivos capaces de romper paradigmas tradicionales. Los resultados del estudio manifiestan que el liderazgo, la comunicación son esenciales para dirigir una empresa. Conclusión, hoy en día los directivos no sólo deben poseer los conocimientos básicos nivel académico, sino que as debe estar preparados para gerenciar y gestionar estratégicamente procesos y poder detectar y resolver situaciones que sirvan para la toma de decisiones.

Mientras que (López, Parra, & Rubio, 2019) tiene como objetivo hacer un análisis sobre la perdurabilidad de empresa en referencia a las cualidades de los directivos. La metodología es de tipo cualitativo, basado en entrevistas y experiencias históricas de vida. Los resultados obtenidos permitirán a las empresas conocer que los factores como las capacidades organizacionales y las habilidades

gerenciales deben desarrollarse con el fin de estar preparados para la competitividad y desafíos que se puedan generar dentro del entorno. Concluye, que las habilidades gerenciales tanto liderazgo, relaciones sociales externas de los directivos son factores internos de competitividad que permite de conocimiento tanto dentro y fuera de la organización.

Sin embargo, (Moreno, 2018) en su artículo de investigación tiene como objetivo observar la importancia de las relaciones interpersonales, la cual es parte de la vida social de cada individuo, para lo cual es necesario reconocer cómo influyen las relaciones interpersonales al interior clima laboral y seguir incentivando el mismo para mejorar la comunicación entre los empleados. el tipo de investigación es cualitativo con ayuda cuantitativo. Los resultados resultado positivos en cuanto a que la comunicación tiene una correlación directa con las otras dimensiones investigadas. Se concluyó que la motivación es esencial para las buenas relaciones interpersonales que favorecen a tener un clima laboral excelente.

Por otro lado, (Burí, 2020) en su investigación tiene como objetivo identificar los factores que influyen tanto negativa o positivamente en el Clima Organizacional. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo, los resultados estadísticos del estudio evidencian al clima laboral en un nivel promedio, en cuanto a los factores con influencia positiva, se evidencia con un porcentaje mayor respecto a los recursos o logística, otros porcentajes manifiestan que se tiene que incentivar las relaciones interpersonales. La conclusión el reconocimiento al personal por sus logros y cumplir los objetivos, motiva a los empleados a seguir trabajando con ímpetu, mejora las relaciones interpersonales y se logra mantener un clima organizacional positivo dentro de la organización.

No obstante (Ferragut, 2019) tiene como objetivo mejorar el clima laboral basado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los colaboradores así también identificar la raíz de los problemas entre los empleados, con la finalidad de llegar a un buen acuerdo entre los directivos y los colaboradores para lograr un buen clima laborar y mantener un buen ambiente de trabajo. La metodología es descriptiva de tipo cuantitativo. Los resultados evidencian que los trabajadores se sienten insatisfechos, los indicadores reflejan el bajo interés de los directivos por el bienestar de los trabajadores. En conclusión, la organización tiene que trabajar en mejorar el clima laboral para la satisfacción de los empleados, preocupándose por

su bienestar y otorgándoles la logística necesaria para el buen desempeño de las tareas encomendadas y así poder encaminar a la mejoría en el ambiente laboral de los empleados.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a: (Tito, 2016) su objetivo fue determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el clima organizacional entre los directivos; la metodología utilizada es no experimental; tipo correlacional cuantitativo. Los resultados obtenidos fueron positivos, confirmando su hipótesis. La conclusión es que las habilidades gerenciales tienen una relación directa e importante con el clima organizacional con un 95% de confianza

Así mismo, (Muñoz, 2017) el objetivo de la investigación es determinar la relación entre las habilidades gerenciales con el clima organizacional. Por lo cual se usó una metodología Aplicada, correlacional, no experimental de corte transversal. Los resultados estadísticos mediante Pearson demostraron así la relación fuerte y significativa entre ambas variables. La conclusión fue que existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y el clima organizacional confirmando la hipótesis planteada.

Igualmente (Palacios, 2017) el propósito del estudio es determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión estratégica, la metodología fue diseño correlacional, las estadísticas demostraron que la hipótesis mediante el software SPSS de Pearson es aceptada. Conclusión las habilidades gerenciales indican que la gestión estratégica mantiene una directa relación con las habilidades gerenciales.

De la misma forma (Pérez, 2018) el principal objetivo es determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo humano. La metodología utilizada es de tipo correlacional. Para obtener resultados se elaboró un instrumento mediante encuestas, dando como resultado estadístico la existencia de una relación directa entre habilidades gerenciales y el desarrollo humano, lo cual indica que la relación es positiva. Concluye que las habilidades gerenciales son efectivas para el buen desempeño de los trabajadores.

Por otro lado, (Pinedo & Luna, 2019) el principal objetivo es establecer la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional La metodología utilizada es de tipo aplicado; el diseño de la investigación es no

experimental. Los resultados indican que las habilidades gerenciales se encuentran en un nivel malo mientras que los resultados estadísticos manifiestan que el desarrollo organizacional se encuentra en un nivel regular. La conclusión, tras la los resultados, se evidenció la relación directa entre las variables que indica una correlación significativa, por lo que la hipótesis de la investigación fue aceptada.

Igualmente (Chachaque, 2022) Objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el clima organizacional de los trabajadores. Utilizó una metodología de alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal cuantitativo. El resultado según su instrumento utilizado elaboró un cuestionario, demostraron que existe una correlación importante entre las variables de estudio. En Conclusión, menciona que los directivos deberían enriquecerse de conocimientos a través cursos, capacitaciones y/o especializaciones para mejorar la gestión de clima organizacional, logrando así que los trabajadores cumplan adecuadamente sus actividades laborales y con ellos alcanzar los objetivos y metas. Si se logra mejorar las habilidades interpersonales de los directivos, se logrará un mejor clima organizacional.

En relación a nuestra problemática expuesta, se resaltan las teorías más importantes de nuestras variables: Peter Durcker (citado por Cadena, 2017), manifiesta que dirigir una organización no es fácil, y los gerentes desarrollan un gran papel dentro de una empresa y tiene que valorar a sus empleados desde el puesto más mínimo por ejemplo el vigilante quien es el encargado de recibir a los empleados hasta la persona que puede encontrarse en el despacho más relevante, independientemente del cargo que ocupan, todos los integrantes deben considerarse importantes dentro de la organización para lograr el objetivo trazado. Por lo cual, el gerente tiene que tener la capacidad de integración y buena relación con los empleados, tener un gran autodomnio para dirigir el buen funcionamiento de la empresa. Igualmente para (Arroyo, 2017) las habilidades gerenciales son el conjunto de conocimientos y capacidades, éstas se tienen que reconocer y potenciar entre ellas el liderazgo, la inteligencia emocional y las habilidades sociales; para ello se tiene que trabajar en un cambio de mentalidad y emociones para poder relacionarnos, sobre todo los directivos, jefes y todos los compañeros

de trabajo, sin embargo para (Whetten & Cameron, 2011) Las habilidades gerenciales, son de mucha importancia dentro de una organización mediante ellas se pueden lograr desarrollar estrategias que van a permitir realizar una buena gestión administrativa, logrando así los objetivos y podrán resaltar la eficacia y optimización de las metas trazadas en la empresa.

(Maxwell, 2017) (a) El Liderazgo sirve para mejorar las facultadas de las personas dentro de una determinada área, es indispensable que haya un orientador o guía. Por ello es importante que el Líder tenga la capacidad de influir en los subordinados para que ellos puedan mejorar sus capacidades y aptitudes, no solamente para ver la rentabilidad empresarial, o el cumplimiento de metas, sino, de fomentar la buena comunicación. Sin embargo, (Blanchard, 2009) dice que liderar una organización no es igual que liderar un equipo, el directivo que lidera una organización tiene que concientizar a todos al cambio. Estos tienen que tener las habilidades de desarrollar las estrategias que se necesitan dentro de la organización y dar tranquilidad a los empleados referente al cambio. El liderazgo es una habilidad con los que muchos nacen y hay otros que en el camino se hacen y si el puerto final es convertir a la organización en alto desempeño el motor para lograrlo es tener buen liderazgo. Una administración requiere de Liderazgo y una buena comunicación, para eso las organizaciones tienen que ajustar su liderazgo enfocado a cumplir los objetivos tanto externas como internas de la organización. (Saalem & Saagyum, 2022)

Para (Goleman, 2018) (b) La Inteligencia emocional, es la manera en que los individuos interactúan en forma globalizada ya que ello es un conjunto de habilidades como es el entusiasmo, la motivación, autoconciencia, la perseverancia, empatía, manejo de conflictos, gestión de las emociones que van ayudar a la adaptación social y a ser creativos. (Goleman, 2009) La inteligencia emocional en todas las carreras es uno de los componentes más importantes de toda organización ya que tiene la responsabilidad de que los líderes tenga éxito. Por otro lado, (Anand&Udayasuriyan, 2010), citado por (García, 2018), en su artículo describe que la inteligencia emocional es la capacidad que todo ser humano tiene para percibir, expresar y estimular el pensamiento para poder razonar y mantener estable las emociones. Igualmente (Mayer y Salovey, 1997), citado por (Olivares, 2019) la inteligencia emocional es parte de las habilidades sociales que involucran

algunas capacidades y se enfocan en algunas diferencias al momento de percibir y comprender las emociones.

Así mismo, (Roca, 2018) manifiesta que © las habilidades sociales son el camino para comunicarnos con los demás, las cuales ayudan a las personas a desarrollar sus habilidades sociales ya que son un conjunto de hábitos que nos enseñan hacer asertivos, aprender escuchar, y tener la capacidad de relacionarnos con los demás y sacar el mayor beneficio de ello. (Kelly, 1992), manifiesta que las habilidades sociales permiten a las personas a comportarse en situaciones interpersonales y que son guía que les ayuda a obtener su objetivo de la mejor manera. A la vez (Caballo, 1993) citado por (Dorrego & Villasana, 2007) menciona que las habilidades sociales, es la conducta habilidosa que una persona emite en un contexto intrapersonal en el cual deja fluir sus sentimientos y emociones de la mejor manera en un determinado momento.

Por otro lado, (Muñoz & Harold, 2016) el clima laboral influye sobre la conducta, ya que es fácil de percibir, sentir y experimentar dentro de las personas que componen una organización. (Araiza, 2014) Hoy en día el clima laboral refleja un gran crecimiento en Latinoamérica, debido a que se tiene que trabajar en brindar un bienestar integral a los trabajadores, como son las condiciones laborales, motivación, ética profesional para llegar a brindar la calidad de un excelente clima laboral. Así mismo, (Chiavenato y Colts, 2001), citado por (Domínguez, Ramírez, & García, 2013) indica que el clima laboral es algo percibido y experimentado por los que integran una empresa. (Goncalves, 2000) citado por (Domínguez, Ramírez, & García, 2013) menciona que según cada estructura de cada organización se ve reflejado el clima organizacional, su tamaño y manera de comunicación y el liderazgo que se ejerce en dicha institución. (González, 2008) (a) la motivación es recogida de la conciencia social, de cómo las organizaciones funcionan internamente, de los objetivos y metas que quieran lograr estando conscientes e inconscientes. Actualmente la motivación se basa en la visión al futuro, de los proyectos que cada individuo se trace o quiera alcanzar, eso se logra de acuerdo a la buena organización y funcionamiento de la empresa. Esto quiere decir que la motivación son todos los aspectos materiales y psicológicos que van a provocar mejorar el comportamiento de los individuos, y como resultado del mismo animan

a los trabajadores a cumplir con los objetivos de la empresa. Un concepto parecido es de (Bisetti, 2015) que considera que los impulsos motivacionales se relacionan básicamente al logro y poder, estos se orientan mediante la responsabilidad personal y la superación.

Según OIT (Organización Internacional del trabajo) manifiesta sobre (b) las condiciones laborales, que todas las personas sueñan con un empleo, pero con un empleo justo, en otras palabras, un buen empleo. Esta organización hace mucho énfasis a que los trabajadores deben tener un salario, horas de trabajo, logística para trabajar y una buena estructura agradable ya que ellos pasan el mayor tiempo posible en una organización, sin descuidar las condiciones físicas y mentales que se dan en un lugar de trabajo. Sin embargo, (Del bono, 2019) manifiesta que las condiciones laborales se reflejan en el trato injusto que reciben los trabajadores en las organizaciones. Estas formas de trabajo exigen que sean reguladas ya que se crean formas de trabajo no tradicionales, utilizando la tecnología y otras herramientas informáticas que se prestan para negocios informales y precarios. Por otro lado, (Guzmán, 2018) menciona que © la ética profesional tanto en el entorno natural como social, es la formación valores éticos, normas y leyes referente al entorno laboral. También puede pasar por una comprensión y mecánicas que regulan los códigos de ética. Estudia la rama ética de la sociedad dentro de las profesiones como honestidad, respeto, justicia y responsabilidad. La ética profesional indica como un profesional debe actuar frente a una determinada situación, la ética ayuda a prevenir errores y es guía entre lo bueno y malo, la ética profesional es importante para el bien común del trabajador y la organización. (Concepto, 2020)

Epistemológicamente, los líderes transformacionales han existido desde la antigüedad, pero según la historia fue que, en 1978 Don James McGregor Burns, escribió sobre el liderazgo transformacional quien señala que este liderazgo es el tipo de liderazgo que tiene la capacidad de cambiar las percepciones, expectativas y motivaciones de quienes lo siguen, logrando la transformación dentro de la organización. (Iberdrola, 2022)

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

Es de tipo básica, ya que no vamos a intervenir ni aportar, buscamos enriquecer los conocimientos y confirmar otras teorías. Con la investigación básica se descubre cosas útiles que servirá de mucho más adelante. Es muy importante que los investigadores continúen en busca de nuevos aportes y tengan la fortaleza de seguir alimentándose de conocimientos que ayudará mucho a la innovación en todo sentido al universo. (Novillo, 2016).

Cabe mencionar que la investigación tiene un nivel explicativo, porque se va explicar un acontecimiento sucedido en el pasado y describir cómo sucedieron los hechos acercándose a las causas que dieron origen al hecho y busca medir en un determinado tiempo el efecto entre variables. (García, 2019)

Así mismo, el diseño es no experimental, ya que se investiga un hecho pasado en el cual sus efectos ya han sucedido. Por lo tanto, sólo se podrán observar sus variables, mas no se harán modificaciones ni se manipularán y en ningún caso se realizarán cambios intencionales. La investigación No experimental observa sus fenómenos para analizarlos tales como son en su naturaleza originalmente. (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p.152).

Finalmente, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que se podrán medir las variables mediante la recolección de datos y análisis estadístico para probar la hipótesis alternativa, explicando y describiendo detalladamente el tema de investigación en forma completa. Las variables se estudiarán por medio de una encuesta mediante un cuestionario de preguntas por el cual podremos saber las opiniones sobre las habilidades gerenciales y el clima organizacional. (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014),

3.2 Operacionalización de las variables

Las variables son todas las materias, personas u cosas que se pueden medir dentro de una investigación cuantitativa.

Variable 1: Habilidades Gerenciales

Conceptualmente, son un conjunto de capacidades y conocimientos que se deben tener para llegar al éxito, esto se logra por los parámetros de cada ser humano y no por los que se imponen desde el exterior. En este mundo globalizado la inteligencia se debe imponer no por un coeficiente sino la emocional, que es la capacidad más relevante de las personas es cuando se toman decisiones. (Arroyo 2017).

Operacionalmente, las habilidades gerenciales se medirán mediante un instrumento (encuesta) de varios ítems en las que se tomarán en cuenta para conocer y potenciar el liderazgo, la inteligencia emocional y las habilidades sociales.

Las dimensiones de estudio son (a) liderazgo, es la capacidad que todo líder tiene para motivar e influir y llevar acabo las gestiones que lleguen a cumplir el objetivo, el liderazgo es un potencial importante para poder desarrollarse en cualquier momento o situación muy diferente uno de otra. El buen liderazgo tiene que involucrar a otras personas o grupos y tener la capacidad que todos sigan su misma idea hacia un mismo objetivo (Stogdill, 2019).

(b) La inteligencia emocional, es tener la capacidad de percibir el estado emocional en que las personas se encuentran, por lo tanto, los que desarrollan estas habilidades tienen el poder de cambiar las ideas y ayudar a otras. (Gorgas, Greenberger, Bahner y Way, 2015).

(c) Habilidades Sociales, es la capacidad de una persona para comportarse adecuadamente y no de una forma para pasar por desapersibida e ignorada.(Libert y Lewinsohn, 1973 citado por Padez, 2003), por otro lado, (Kelly. 1982) dice que las habilidades sociales son un conjunto de conductas identificables, que las personas emplean en diversas situaciones interpersonales con el fin de mantener un ambiente agradable.

Variable 2: Clima Laboral

Conceptualmente: Según (Muñoz y Harold, 2016) es el conjunto de cualidades (motivación, condiciones laborales y ética laboral) y atributos permanentes en un ambiente de trabajo, ya que estas suelen ser percibidas, experimentadas y sentidas por los trabajadores y que influyen sobre su conducta. Así mismo, (Menacho-Vargas, Ostos, Collantes, & Zamudio, 2022) llegaron a la conclusión de que los cambios del clima laboral en una organización dependerán mucho de la inteligencia emocional y los componentes de este conlleva, como ya se ha mencionado anteriormente.

Operacionalmente: El clima laboral se mediará mediante un instrumento (encuesta) de varios ítems de los indicadores extraídos de sus dimensiones como son:

(a) La motivación, viene hacer la parte interna de las personas en las cuales se proyectan para alcanzar metas u objetivos trazados. La motivación en su contexto para lograrse tiene que ir de la mano con factores que establezcan estándares como un buen liderazgo, atención a las individualidades y a las diferentes culturas. (Cavalcanti França, 2014).

(b) Condiciones Labores, conjunto en la cual se determina las condiciones reales en que los trabajadores laboran. La intensificación de las condiciones laborales en que los empleados trabajan cada día, no solo afecta a su vida personal, sino también al de su familia. La precariedad está en todos lados tanto en sector público y privado, olvidando muchas veces las condiciones en que sus empleados trabajan cada día. (MENDOZA, 2021).

(c) ética Laboral, son el conjunto de principios, valores que cada profesional debe de practicar cada en todo tiempo y espacio, dando testimonio haciendo las cosas correctas, alimentando la confianza y lealtad ante los demás compañeros de trabajo. (AMITAI, 2021)

3.3 Población y Muestra:

La población viene hacer la totalidad de lo ocurrido en el pasado y que será la materia de la investigación que será analizado y poder determinar una característica qué será la población (Tamayo, 2012). La población escogida son dos entidades ubicadas en la Lima y tienen un total de 180 trabajadores siendo una población finita.

Mientras que la muestra es una fracción del 100% de la población que se ha designado para el estudio correspondiente del fenómeno. (Tamayo, 2012).

La muestra se obtendrá mediante la fórmula de muestreo siendo la siguiente:

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$
$$n = \frac{(0.50)(0.50)(1.96^2)(180)}{(0.05^2)(180 - 1) + (0.50)(0.50)(1.96^2)}$$

$n = 123$

Dónde:

n: Total de la muestra

N: Total de la población

Z: Nivel de confianza para el 95%, $z = 1.96$ de acuerdo al valor normal estandarizado

E: Error que está permitido es un 5%

p: Fracción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50

q: Fracción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir es igual a 0.50

3.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Se ha elaborado un instrumento con 24 ítems con escala dicotómica para la recolección de datos, las personas podrán contestar libremente a cada uno de los ítems mediante la técnica de la encuesta, y se podrá determinar la influencia que existe entre las habilidades Gerenciales y el clima laboral en las empresas de telecomunicaciones de Lima.

La recolección de datos es una manera de integración de los mismos en un trabajo de investigación, es importante manifestar que la integración se debe dar en el momento de la unidad de análisis, en el muestreo, recolectando los datos y en la presentación clara y concisa de los resultados. (Oliveira).

3.5 Procedimientos:

La validación y Confiabilidad del instrumento, ha sido validado expertos en el tema, contando con la validación del Dr. Gustavo Zarate, el Mg. Omero trinidad, y el Mg. Gustavo Javier Alberca Tevés. Sosteniendo que el instrumento mide las variables de estudio, esto es importante tener la opinión de los jueces que otorga credibilidad al trabajo investigado. Así mismo, para la Confiabilidad del instrumento se ha desarrollado un piloto mediante el coeficiente KR20 ya que nuestra escala es dicotómica utilizando el programa de Microsoft Excel y aplicando la fórmula:

$$KR20 = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2}\right)$$

Donde:

k: Es el número de ítems

p: Personas que contestaron positivamente

q: Personas que contestaron negativamente

σ^2 : Varianza de todos los ítems

Obteniendo como resultado una confiabilidad de 0,96, esto quiere decir que la confiabilidad es ALTA y el instrumento es confiable. Esta fórmula KR20, desarrollada por KUDER RICHARDSON en 1937, estima la confiabilidad de consistencia interna conocida exclusivamente para los ítems dicotómicos. (Merino, 2009)

3.6 Método de análisis de datos:

Los análisis de datos, se obtendrán con los resultados de las encuestas de ambas variables tanto de Habilidades Gerenciales y Clima Laboral, estaremos utilizando el programa Microsoft Excel, donde se registrará en una base de datos los valores de las encuestas recogidas, para luego poder analizar estadísticamente mediante el software SPSS V.29.

Por otro lado, para la estadística descriptiva, según los resultados obtenidos con el SPSS reflejaremos los resultados mediante tablas, barras gráficas y respectivos porcentajes, y poder interpretar los resultados.

Según (Quero, 2010) la fiabilidad de un instrumento es la consistencia o estabilidad de una medida que ayuda a resolver problemas prácticos o teóricos de un tema de investigación donde se puede observar el error de medición de un instrumento teniendo como consideración la varianza sistemática.

Tabla 1: Coeficiente Alpha Cronbach

Coeficiente Alpha Cronbach	
0.9	Excelente
0.8	Buena
0.7	Aceptable
0.6	Baja
0.5	Muy Baja
Coeficiente (< 5) No es aceptable	

Nuestro instrumento ha sido trabajado a una muestra de 123 personas que dieron su opinión mediante una encuesta anónima para proteger a nuestros participantes.

Tabla 2: Personas encuestadas

Resumen - Procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	123	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	123	100

Resultados de confiabilidad de las Variables al 100% de la muestra

Habilidades Gerenciales

La variable Habilidades Gerenciales o variable 1, la fiabilidad se desarrolló mediante la fórmula KR-20 técnica especial para ítems dicotómicos desde la formulación Alpha Cronbach, mediante la cual se determina la confiabilidad de la variable por medio del software SPSS v29. Este instrumento consta de 12 ítems y una muestra de 123 personas encuestadas.

Tabla 3: Resultados de la variable 1: Habilidades Gerenciales

Estadísticas de fiabilidad		
HABILIDADES GERENCIALES		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los ítems estandarizados	N° de ítems
.749	.708	12

De acuerdo con el coeficiente nos menciona que la confiabilidad de un instrumento es aceptable a partir de 0.7. Según nuestra estadística nuestra confiabilidad es de 0.749, lo que quiere decir que nuestra confiabilidad es aceptable.

Clima Laboral

La variable Clima Laboral o variable 2, la fiabilidad se desarrolló mediante la fórmula KR-20 técnica especial para ítems dicotómicos desde la formulación Alpha Cronbach, mediante la cual se determina la confiabilidad de la variable por medio del software SPSS v29. Este instrumento consta de 12 ítems y una muestra de 123 personas encuestadas.

Tabla 4: Resultados de la variable2: Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
CLIMA LABORAL		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los ítems estandarizados	N° de ítems
.527	.522	12

De acuerdo con el coeficiente nos menciona que la confiabilidad de un instrumento es aceptable a partir de 0.7. Según nuestra estadística nuestra confiabilidad es de 0.527, lo que quiere decir que nuestra confiabilidad es BAJA, Se visualiza claramente la falta de compromiso de los participantes al momento de contestar las preguntas o el temor a represalias al momento del desarrollo de la encuesta.

Habilidades Gerenciales y Clima Laboral

Las variables Habilidades Gerenciales y Clima laboral, la fiabilidad se desarrolló mediante la fórmula KR-20 técnica especial para ítems dicotómicos desde la formulación Alpha Cronbach, mediante la cual se determina la confiabilidad de la variable por medio del software SPSS v29. Este instrumento consta de 24 ítems y una muestra de 123 personas encuestadas.

Tabla 5: Resultado de las Variables Habilidades Gerenciales y Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
HABILIDADES GERENCIALES – CLIMA LABORAL		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los ítems estandarizados	N° de ítems
.795	.781	24

De acuerdo con el coeficiente nos menciona que para que la confiabilidad de un instrumento es aceptable a partir de 0.7, según nuestra estadística nuestra confiabilidad es de 0.795, lo que quiere decir que nuestra confiabilidad es aceptable.

3.7 Aspectos éticos:

Hoy en día la ética de la investigación ya no es una novedad sino, es algo más relevante como un elemento básico para formar profesionales que realizan investigación. Además, se requiere de mucha práctica para desarrollar y aplicar los principios éticos en casos puntuales o concretos. (Cash&Wikler&Saxena&Capron, 2019).

Durante el la investigación se ha respetado cada uno de los derechos y lineamientos éticos exigidos por la Universidad Cesar Vallejo, según Código Ética para la Investigación Científica publicado de conformidad con la disposición del consejo universitario N°0340-2021/UCV, así mismo manifestar que nuestro instrumento fue elaboración propia. Por lo tanto, se está resguardando la integridad de cada uno de los encuestados tratándoles con igualdad y respeto a todas las personas que durante el proceso de la encuesta se involucraron en la investigación salvaguardando su identidad y sean libres de opinar. Además, se ha utilizado las normas APA, se ha hecho parafraseo sin desnaturalizar la originalidad de las fuentes, igualmente en la bibliografía.

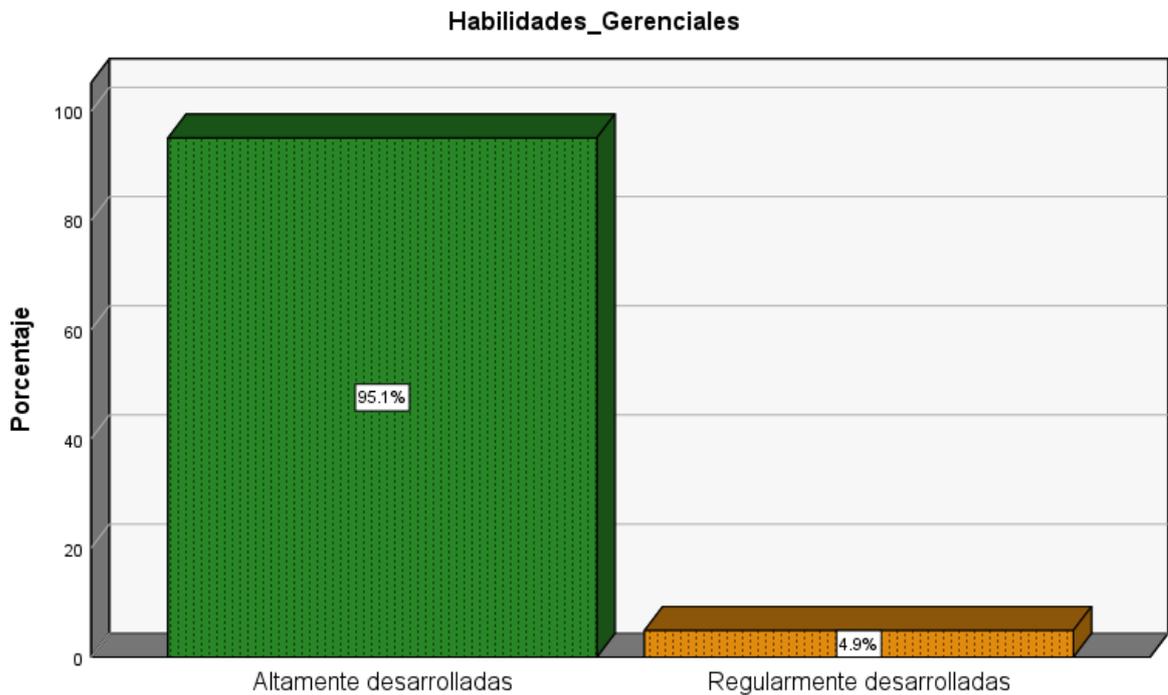
IV RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

Tabla 6: Resultados total por rango de la V1 Habilidades Gerenciales

		Habilidades Gerenciales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente desarrolladas	6	4.9	4.9	4.9
	Altamente desarrolladas	117	95.1	95.1	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 1: Resultados por distribución y porcentaje de Habilidades Gerenciales



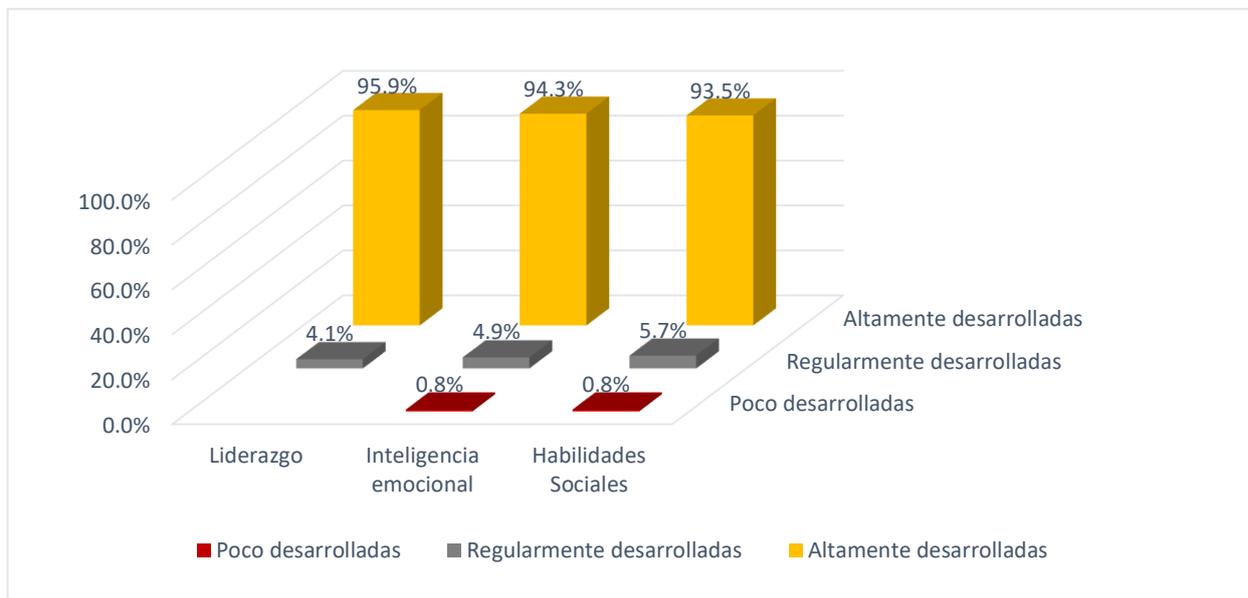
Según el resultado estadístico muestra que un 95.1% de las personas encuestadas opinan que los gerentes deben poseer cualidades altamente desarrolladas para dirigir una organización, mientras que un 4.9% piensan que tener habilidades gerenciales regularmente desarrolladas bastaría para ocupar un puesto gerencial. Esto quiere decir que, si los directivos manejan cualidades altamente desarrolladas como liderazgo transformacional que fomente el trabajo en equipo, innovación,

empatía y que convierta los problemas en oportunidades. Logrará que haya menos rotación de personal, ahorrando tiempo, esfuerzo y dinero. Quedando claro que cuando se desarrollan las habilidades gerenciales al máximo se obtendrá un excelente clima laboral, mayor productividad y mayor rentabilidad en la organización.

Tabla 7: Distribución por frecuencia de las dimensiones de las Habilidades Gerenciales

Niveles	Liderazgo		Inteligencia emocional		Habilidades Sociales	
	N	%	N	%	N	%
Poco competente			1	0.8	1	0.8
competente	5	4.1	6	4.9	7	5.7
Muy competente	118	95.9	116	94.3	115	93.5
Total	123	100.0	123	100.0	123	100.0

Ilustración 2: Distribución y porcentaje de las dimensiones de Habilidades Gerenciales



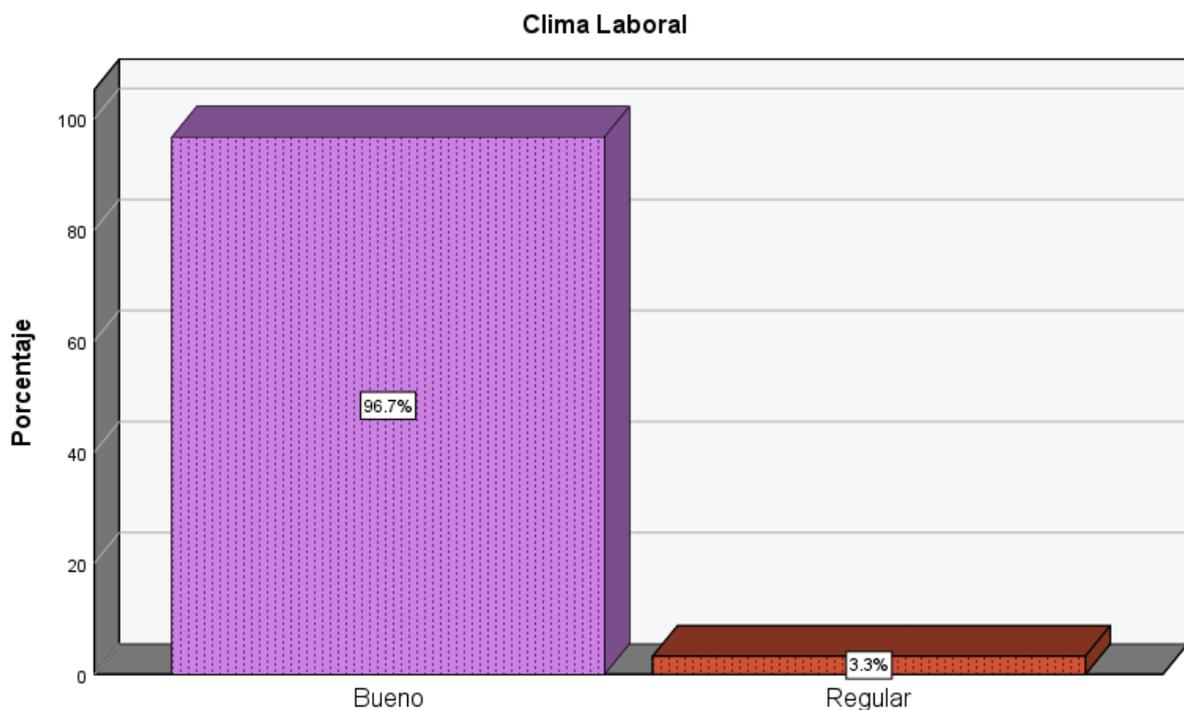
Analizando los resultados podemos apreciar que el liderazgo, la inteligencia emocional y habilidades sociales son tres de las cualidades principales que un gerente debe poseer, así se demuestran en los resultados estadísticos de 95.9%, 94.3% y 93.5% respectivamente. Por lo tanto, como ya hemos mencionado tener un buen liderazgo ayuda a la buena comunicación, a una buena escucha activa y la buena toma de decisiones. Además, el buen desarrollo de la inteligencia

emocional y las habilidades sociales conllevan al buen manejo de conflictos, al control de las emociones, a tener empatía con los demás y todo esto favorece a que fluya un excelente clima laboral dentro de la organización.

Tabla 8: Resultados total por rango de la V1 Clima Laboral

Clima Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	3.3	3.3	3.3
	Bueno	119	96.7	96.7	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 3: Resultados por distribución y porcentaje de Clima Laboral



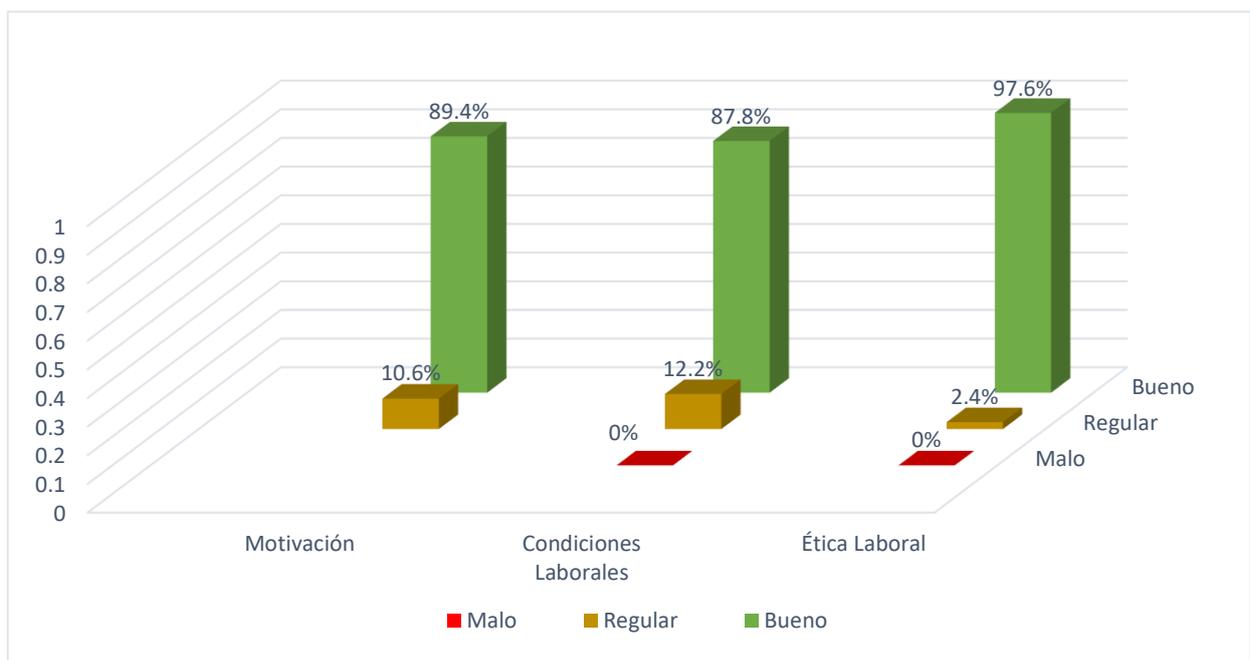
Según el resultado estadístico muestra que un 96.7% de las personas encuestadas respondieron que el bienestar de los empleados se debe al buen clima laboral y esto va de la mano con el desempeño de una buena gestión empresarial. Así mismo, Los directivos tienen que desarrollar todas sus capacidades gerenciales para no dar lugar a climas tóxicos o tensos, empleados insatisfechos y renuncias voluntarias que conllevan a un gasto económico cuando la rotación de personal se

da muy a menudo dentro de la organización. Mientras tanto, un 3.3% se conforman con tener un clima laboral regular, son mayormente los grupos de personas que se resisten al cambio.

Tabla 9: Distribución por frecuencia de las dimensiones de Clima Laboral

Niveles	Motivación		Condiciones Laborales		Ética Laboral	
	N	%	N	%	N	%
Malo			0	0	0	0
Regular	13	10.6	15	12.2	3	2.4
Bueno	110	89.4	108	87.8	120	97.6
Total	123	100	123	100	123	100

Ilustración 4: Distribución y porcentaje de las dimensiones de Clima Laboral



Elaboración propia 2022

Para poder medir el clima laboral hemos establecido niveles y rangos de acuerdo a los baremos obtenidos. Analizando los resultados podemos apreciar que la motivación, condiciones laborales y la ética laboral son muy importantes para mantener un buen clima laboral y así se confirma con los resultados obtenidos de 89.4%, 87.8% y 97.6% por los encuestados. Esto quiere decir que mantener a los empleados motivados, con condiciones laborales justas como un buen salario, logística, un buen manejo de conflictos y sobre todo el respeto mutuo, se logrará

un buen clima laboral. Por otro lado, también podemos apreciar que hay un 12.2% de personas que prefieren un clima laboral regular, estas son las personas que lo que les interesa es tener un trabajo que pueda mantenerlos económicamente sin importar los sobretiempos, el salario, la infraestructura. Sobre todo, en esta pandemia a causa del desempleo las personas han aceptado trabajar bajo condiciones poco favorables para ellos.

4.2 Validación de la Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Propuesta de la Hipótesis

Ha: Hipótesis Alternativa: Las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022.

H0: Hipótesis Nula: Las habilidades gerenciales NO influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022.

Grado de significancia es: $\alpha = 0.05$

El grado de confianza es del 95% y el grado de sig. se establece en 0.05 o 5%, si el resultado es menor a este porcentaje (<0.05), se podrá rechazar la H0.

Tabla 10: Resultado de la Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	147.443 ^a	20	<.001
Razón de verosimilitud	47.223	20	<.001
Asociación lineal por lineal	55.331	1	<.001
N de casos válidos	123		

a. 28 casillas (93.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Cabe señalar que el resultado de la hipótesis general mediante prueba de chi-cuadrado es de 0.001, y siendo el grado de sig. menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig.

de 0.05 las Habilidades Gerenciales influyen significativamente en el clima laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Por lo expuesto en la ilustración 1 y 2, una organización es exitosa cuando se desarrollan altamente las habilidades gerenciales mejora el clima laboral y esto se ve reflejado en que hay menor rotación de personal, hay mejor trabajo en equipo y se evidencia una satisfacción laboral.

Tabla 11: Resultados de la tabla cruzada de la hipótesis General.

			Clima Laboral					Total
			8	9	10	11	12	
Habilidades Gerenciales	7	Recuento	0	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	.0	.0	.0	.1	.8	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%
	8	Recuento	2	1	0	1	0	4
		Recuento esperado	.1	.1	.1	.6	3.2	4.0
		% del total	1.6%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	3.3%
	9	Recuento	0	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	.0	.0	.0	.1	.8	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
	10	Recuento	0	0	1	1	0	2
		Recuento esperado	.0	.0	.0	.3	1.6	2.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	0.0%	1.6%
	11	Recuento	0	0	0	1	4	5
		Recuento esperado	.1	.1	.1	.7	4.0	5.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	3.3%	4.1%
12	Recuento	0	1	1	13	95	110	
	Recuento esperado	1.8	1.8	2.7	15.2	88.5	110.0	
	% del total	0.0%	0.8%	0.8%	10.6%	77.2%	89.4%	
Total	Recuento	2	2	3	17	99	123	
	Recuento esperado	2.0	2.0	3.0	17.0	99.0	123.0	
	% del total	1.6%	1.6%	2.4%	13.8%	80.5%	100.0%	

Los resultados entre el recuento y el recuento esperado, muestran que hay una fuerte relación entre las habilidades gerenciales y el Clima Laboral, por lo antes expuesto en la Ilustración 1 y 2.

Tabla 12: Coeficiente de la prueba de hipótesis General

		Medidas simétricas		
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Significació n ^c aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.738		<.001
N de casos válidos		123		

a. No se presupone la H0.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Siendo el coeficiente de contingencia menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig. de 0.05 las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Según expresado en la Ilustración 1 y 2.

Prueba de Hipótesis Específica N° 1

Planteamiento de la Hipótesis Específica N° 1

Ha: Hipótesis Alternativa: El Liderazgo influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021

H0: Hipótesis Nula: El Liderazgo NO influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021

Grado de sig. es: $\alpha = 0.05$

El grado de confianza es del 95% y el grado de sig. se establece en 0.05 o 5%, si el resultado es menor a este porcentaje (<0.05), se podrá rechazar la H0.

Tabla 13: Resultado de la Hipótesis Específica N° 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.449 ^a	4	<.022
Razón de verosimilitud	4.555	4	.336
Asociación lineal por lineal	4.580	1	.032
N de casos válidos	123		

a. 8 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Cabe señalar que el resultado de la hipótesis Específica N°1 mediante prueba de chi-cuadrado es de 0.022, y siendo el grado de sig. menor que 0.05 ($0.022 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig. de 0.05 El Liderazgo influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022, basado en la comunicación, la escucha activa, la buena toma de decisiones que aportan mucho a mantener un buen clima laboral dentro de las organizaciones.

Tabla 14: Resultados de la tabla cruzada de la hipótesis específica N°1

		Clima Laboral						
		8	9	10	11	12	Total	
Liderazgo	3	Recuento	1	0	0	1	3	5
		Recuento esperado	.1	.1	.1	.7	4.0	5.0
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	2.4%	4.1%
	4	Recuento	1	2	3	16	96	118
		Recuento o esperado	1.9	1.9	2.9	16.3	95.0	118.0
		% del total	0.8%	1.6%	2.4%	13.0%	78.0%	95.9%
Total		Recuento	2	2	3	17	99	123
		Recuento esperado	2.0	2.0	3.0	17.0	99.0	123.0
		% del total	1.6%	1.6%	2.4%	13.8%	80.5%	100.0%

Los resultados entre el recuento y el recuento esperado, muestran que hay una fuerte relación entre Liderazgo y el Clima Laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Según lo expresado en la tabla N° 13.

Tabla 15: Coeficiente de la prueba de hipótesis específica N°1

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.292			<.022
N de casos válidos		123			

a. No se presupone la H0.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Siendo el coeficiente de contingencia menor que 0.05 ($0.022 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un nivel de sig. de 0.05 El liderazgo influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Según lo expresado en la tabla N° 13.

Prueba de Hipótesis Específica N° 2

Planteamiento de la Hipótesis Específica N° 2

Ha: Hipótesis Alternativa: La Inteligencia Emocional influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021

H0: Hipótesis Nula: La Inteligencia Emocional NO influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021

Grado de sig. es: $\alpha = 0.05$

El grado de confianza es del 95% y el grado de sig. se establece en 0.05 o 5%, si el resultado es menor a este porcentaje (<0.05), se podrá rechazar la H0.

Tabla 16: Resultado de la Hipótesis Específica N° 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	119.454 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	31.469	12	.002
Asociación lineal por lineal	50.265	1	<.001
N de casos válidos	123		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Cabe señalar que el resultado de la hipótesis Específica N°2 mediante prueba de chi-cuadrado es de 0.001, y siendo el grado de sig. menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig. de 0.05 La Inteligencia Emocional influye significativamente en el clima laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022, esto quiere decir, que cuando se manejan bien las emociones como el autodomínio propio, buen tratamiento de conflictos generaran confianza entre los integrantes de la organización experimentando cosas positivas como mantener un buen clima laboral que conlleva a cumplir los objetivos de la organización.

Tabla 17: Resultados de la tabla cruzada de la hipótesis específica N°2

		Clima Laboral					Total	
		8	9	10	11	12		
Inteligencia Emocional	1	Recuento	1	0	0	0	0	1
		Recuento esperado	.0	.0	.0	.1	.8	1.0
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
	2	Recuento	0	1	0	1	0	2
		Recuento esperado	.0	.0	.0	.3	1.6	2.0
		% del total	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	1.6%
	3	Recuento	1	0	1	1	1	4
		Recuento esperado	.1	.1	.1	.6	3.2	4.0
		% del total	0.8%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%	3.3%
	4	Recuento	0	1	2	15	98	116
		Recuento esperado	1.9	1.9	2.8	16.0	93.4	116.0
		% del total	0.0%	0.8%	1.6%	12.2%	79.7%	94.3%
Total	Recuento	2	2	3	17	99	123	
	Recuento esperado	2.0	2.0	3.0	17.0	99.0	123.0	
	% del total	1.6%	1.6%	2.4%	13.8%	80.5%	100.0%	

Interpretación:

Los resultados entre el recuento y el recuento esperado, muestran que hay una fuerte relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022.

Tabla 18: Coeficiente de la prueba de hipótesis específica N°2

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.702			<.001
N de casos válidos		123			

a. No se presupone la H0.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación:

Siendo el coeficiente de contingencia menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig. de 0.05 La Inteligencia Emocional influye significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022.

Prueba de Hipótesis Específica N° 3

Planteamiento de la Hipótesis Específica N° 3

Ha: Hipótesis Alternativa: Las Habilidades Sociales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021

H0: Hipótesis Nula: Las Habilidades Sociales NO influyen significativamente en el Clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2021

Grado de sig. es: $\alpha = 0.05$

El grado de confianza es del 95% y el grado de sig. se establece en 0.05 o 5%, si el resultado es menor a este porcentaje (<0.05), se podrá rechazar la hipótesis nula.

Tabla 19: Resultado de la Hipótesis Específica N° 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75.499 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	37.364	12	<.001
Asociación lineal por lineal	31.748	1	<.001
N de casos válidos	123		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación:

Cabe señalar que el resultado de la hipótesis Específica N°3 mediante prueba de chi-cuadrado es de 0.001, y siendo el grado de sig. menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig. de 0.05 Las Habilidades Sociales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Explicamos qué, cuando hay una buena comunicación, capacidad de escuchar, empatía, tener la disponibilidad para enfrentar cambios y todo esto se les adiciona la motivación a los empleados, ofreciéndoles buenas condiciones laborales y sobre todo mantener el respeto mutuo; el clima laboral de la organización será estupendo

Tabla 20: Resultados de la tabla cruzada de la hipótesis específica N°3

		Clima Laboral					Total	
		8	9	10	11	12		
Habilidades Sociales	1	Recuento	0	0	0	1	0	1
		Recuento	.0	.0	.0	.1	.8	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%
	2	Recuento	1	1	2	1	0	5
		Recuento	.1	.1	.1	.7	4.0	5.0
		% del total	0.8%	0.8%	1.6%	0.8%	0.0%	4.1%
	3	Recuento	0	0	0	2	0	2
		Recuento	.0	.0	.0	.3	1.6	2.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	1.6%
	4	Recuento	1	1	1	13	99	115
		Recuento	1.9	1.9	2.8	15.9	92.6	115.0
		% del total	0.8%	0.8%	0.8%	10.6%	80.5%	93.5%
Total	Recuento	2	2	3	17	99	123	
	Recuento	2.0	2.0	3.0	17.0	99.0	123.0	
	% del total	1.6%	1.6%	2.4%	13.8%	80.5%	100.0%	

Interpretación:

Los resultados entre el recuento y el recuento esperado, muestran que hay una fuerte relación entre Las Habilidades Sociales y el Clima Laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Según explicamos en la tabla 19.

Tabla 21: Coeficiente de la prueba de hipótesis específica N°3

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.617			<.001
N de casos válidos		123			

a. No se presupone la H0.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación:

Siendo el coeficiente de contingencia menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$), se procede a rechazar la H0 y se acepta la Ha. Concluyendo que a un grado de sig. de 0.05 Las Habilidades Sociales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022. Según lo explicado en la table 19.

V DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en nuestra investigación podemos deducir la siguiente discusión y explicación.

El objetivo principal del presente estudio es: Determinar la influencia que existe entre las habilidades gerenciales y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022. Para ello se elaboró un instrumento validado por expertos el cual se conforma de 24 ítems y trabajado en 123 personas. Se evaluó mediante el Alpha de Cronbach y de acuerdo con el coeficiente la confiabilidad un instrumento es aceptable a partir de 0.7. Según nuestra estadística muestra una confiabilidad de 0.795, lo que quiere decir que nuestra confiabilidad es aceptable y confiable. El resultado estadístico nos dice que un 95.1% de las personas manifiestan que los gerentes deben poseer cualidades altamente desarrolladas para poder dirigir una organización ya que poseen un indicador muy elevado que ayuda al buen desempeño, mejora mucho las condiciones labores y eso contribuye a obtener un buen clima laboral, estos resultados confirman lo manifestado por (Arroyo,2017) que dice que las habilidades gerenciales, son un conjunto de capacidades y conocimientos que se deben poseer para llegar al éxito y que la capacidad más relevante de las personas es cuando se toman buenas decisiones. Así mismo, (Suriaga & Gamboa, 2019) su objetivo fue comprender la trascendencia de las habilidades gerenciales de una organización en la actualidad, cuyos resultados fueron similares a los nuestros resaltando que saber liderar y saber comunicarse son habilidades gerenciales que sirven para una buena toma de decisiones.

En cuanto a los resultados descriptivos y distribución de nuestras dimensiones de las habilidades gerenciales determinaron que los objetivos específicos influyen significativamente en el clima laboral entendiendo que el liderazgo, la inteligencia emocional y las habilidades sociales son cualidades que todo gerente debe poseer y que los directivos de una organización tienen que manejar para poder dirigir una organización como podemos demostrar con nuestros resultados estadísticos de 95.9%, 94.3% y 93.5% de personas que estuvieron de acuerdo. Por lo tanto, desarrollar estas capacidades logrará que los empleados puedan estar motivados, habiendo una comunicación fluida entre los

directivos y empleados para que éstos puedan cumplir con los objetivos de la organización. Es importante resaltar que las habilidades gerenciales fueron medidas por niveles y rangos determinados como “poco desarrolladas, regularmente desarrolladas y muy desarrolladas”. Encontramos que nuestros resultados son similares a los (Muñoz, 2017) donde su objetivo fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales con el clima organizacional, sus resultados determinaron una relación fuerte entre las variables estudiadas, así lo explicamos líneas debajo de esta discusión. De igual manera, (Paredes, Morales, & Moreno, 2020) su objetivo demostrar la relación que existe entre habilidades directivas y clima organizacional los resultados fueron positivos confirmando la incidencia entre las variables manifestando que estas habilidades son de suma importancia para poder dirigir una empresa.

Por otro lado, manifestamos que, de acuerdo a los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022. Los resultados guardan cierta relación con los encontrados por (López, Parra, & Rubio, 2019) quien señala que las capacidades organizacionales y las habilidades gerenciales deben desarrollarse con el fin de estar preparados para la competitividad y desafíos que se puedan generar dentro del entorno. Igualmente, (Tito, 2016) informa que la relación existente entre las habilidades gerenciales guarda una relación directa con el clima organizacional con un 95% de confianza siendo indispensable que estas habilidades se desarrollen tanto en los directivos y demás miembros de la organización. (Muñoz, 2017) también demostró una relación fuerte y significativa entre las variables mencionadas estableciendo que es urgente usar técnicas para trabajar en equipo, tener mayor comunicación y lograr un ambiente favorable para un buen desempeño de las funciones. (Palacios, 2017) encontró relación entre las habilidades gerenciales y la gestión estratégica aceptando su hipótesis, el señala que los directivos deben capacitarse junto con el personal para que estos puedan tener iniciativa propia de solucionar problemas y deben implementar con algunos instrumentos para la gestión estratégica. (Pérez, 2018) el resultado de su estudio estadístico menciona la relación directa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo humano, éste concuerda con (Palacios, 2017) quien menciona que los

directivos tienen que capacitarse para el mejor desempeño profesional y puedan dirigir una organización. (Pinedo & Luna, 2019) sus resultados señalan que el desarrollo organizacional se encuentra en un nivel regular y que se debería fomentar las habilidades gerenciales para que para el beneficio organizacional y se exploten todos los recursos para el crecimiento de la empresa. (Chachaque, 2022) El resultado demostró que existe una correlación importante entre las variables de estudio, menciona que los directivos deberían enriquecerse de conocimientos a través cursos, capacitaciones y/o especializaciones para mejorar la gestión de clima organizacional, logrando así que los trabajadores cumplan adecuadamente sus actividades laborales y con ellos alcanzar los objetivos y metas.

Por ello, es importante resaltar que las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral de acuerdo con el contexto y confirmando con nuestros resultados, aunque dejamos claro que en esta investigación mencionamos tres principales habilidades, ya que la literatura es amplia y podemos identificar que las habilidades gerenciales son el motor para que todo fluya de la mejor manera en una organización.

En lo que respecta a los hallazgos encontrados en la hipótesis específica 1, que establece que el liderazgo influye significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, los resultados guardan relación con lo expresado por (Paredes, Morales, & Moreno, 2020) que demuestran que las variables latentes negociación y liderazgo son significativas para el clima organizacional, ya que el liderazgo es una de las habilidades que va a impulsar un buen clima laboral, igualmente el saber negociar es fundamental para poder lograr un compromiso entre las partes involucradas, así también, lo hemos podido confirmar en nuestros resultados. (Naranjo, 2015) de acuerdo a sus resultados estadísticos realizados se evidenció que los líderes tienen claro que las habilidades gerenciales son muy importantes y que dentro de la organización se tiene manejar un buen liderazgo y buena comunicación oral. Nuestra investigación está de acuerdo con (Naranjo, 2015) ya que la comunicación garantiza el entendimiento entre los miembros de la organización para que fluya un buen clima laboral. Así mismo, resaltamos que nuestro estudio hace referencia a un liderazgo transformacional mientras que (Naranjo, 2015) hace referencia a liderazgo racional. (Suriaga & Gamboa, 2019) los resultados manifiestan que el liderazgo, la

comunicación son esenciales para dirigir una empresa y poder detectar y resolver situaciones que sirvan para la toma de decisiones.

Así mismo, en los hallazgos encontrado en la hipótesis específica 2, que establece que la Inteligencia emocional influye significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, los resultados tiene similitud con lo expresado por (Ferragut, 2019) que evidencia que los trabajadores se sienten insatisfechos, los indicadores reflejan el bajo interés de los directivos por el bienestar de los trabajadores, la ausencia de empatía de los directivos hacia los empleados, por tal motivo el estudio de (Ferragut, 2019) es aportar de qué manera se puede mejorar el clima organizacional, y después de las estadísticas propuso un taller urgente para los directivos para proceder a un plan de mejora para un buen clima laboral. Los resultados de nuestro estudio van de la mano con este autor y es indispensable que los directivos sean idóneos para dirigir una organización.

Finalmente, en los hallazgos encontrados en la hipótesis específica 3, que establece que las habilidades sociales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, nuestros resultados coinciden con (Burí, 2020) que señala que los resultados estadísticos de su estudio evidencian al clima laboral en un nivel promedio, en cuanto a los factores con influencia positiva, se evidencia con un porcentaje mayor respecto a los recursos o logística, otros porcentajes manifiestan que se tiene que incentivar las relaciones interpersonales. Nuestros resultados señalan que el clima laboral tiene que ser bueno para que fluya un buen ambiente laboral. (MORENO, 2018) sus resultados fueron positivos en cuanto a que la comunicación tiene una correlación directa con las otras dimensiones investigadas que son importantes para las buenas relaciones interpersonales que favorecen a tener un clima laboral excelente. Nuestros resultados dieron resultados casi idénticos en que la comunicación, las relaciones interpersonales, la capacidad de escuchar, la adaptabilidad antes los cambios entre otros favorecen un buen clima laboral.

Por lo antes mencionado, confirmo que todo lo discutido en esta investigación es acorde con lo que en este estudio se encontró.

VI CONCLUSIONES

Primero: En este estudio se determinó que existe influencia entre las habilidades gerenciales y el clima laboral en las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, según nuestros resultados obtenidos mediante prueba de chi-cuadrado de 0.001, concluimos que a un grado de sig. menor a 0.05, Las habilidades gerenciales tienen una influencia significativa en el clima laboral. Evidenciando que las habilidades gerenciales se deben mantener no regularmente desarrolladas sino, muy desarrolladas para se pueda dirigir una organización, pueda mantener un buen clima laboral y se logró el éxito en las organizaciones.

Segundo: Igualmente, en este estudio se determinó que existe una influencia entre el liderazgo y el clima laboral en las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, por lo que podemos decir que según los resultados obtenidos mediante prueba de chi-cuadrado de 0.022, concluimos que a un grado de sig. menor que 0.05, el liderazgo tiene una influencia significativa en el clima laboral, basado en la buena comunicación, tener una escucha activa, buena toma de decisiones y mucha motivación se logra un ambiente lleno de bienestar para los trabajadores y el éxito empresarial.

Tercero: Por otro lado, en el estudio también se determinó la influencia que existe entre Inteligencia emocional y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022, resultados obtenidos mediante prueba de chi-cuadrado de 0.001, concluimos que a un grado de sig. menor que 0.05, la Inteligencia Emocional tiene una influencia significativa en el clima laboral, basado en el buen manejo de las emociones, el autocontrol y el manejo de conflictos se logran excelentes resultados y se mantiene un buen clima laboral dentro de la organización.

Cuarto: Finalmente, dando cumplimiento al último objetivo, se determinó la influencia que existe entre las habilidades sociales y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022. Resultados obtenidos

mediante prueba de chi-cuadrado de 0.001, evidenciando que a un grado de sig. menor que 0.05, las habilidades sociales tienen una influencia significativa en el clima laboral. Concluyendo qué, cuando hay una buena comunicación, la disponibilidad de los empleados para enfrentar cambios y saber escuchar se recibirán buenas respuestas. Así mismo, es muy importante mantener motivados a los empleados, ofreciéndoles buenas condiciones laborales y sobre todo mantener el respeto mutuo entre todos, esto conllevará a mantener un buen clima laboral en la organización.

VII RECOMENDACIONES

Primero: A los directivos de las diversas organizaciones de telecomunicaciones se les recomienda que se desarrollen altamente las habilidades gerenciales como una herramienta indispensable que conlleve al desarrollo empresarial, así mismo, capacitar continuamente a todo el personal tanto directivos como empleados, esto es muy importante para que fluya un buen liderazgo, que se desarrollen las habilidades sociales e inteligencia emocional dentro de la empresa. Generando confianza para dar autonomía a los empleados para que puedan solucionar inconvenientes internos y que aprendan a tomar decisiones, las habilidades gerenciales bien desarrolladas ayudan a identificar, prevenir los inconvenientes y aporta a su mejora.

Segundo: Se recomienda a los líderes de las organizaciones de telecomunicaciones que fomenten el trabajo en equipo, la comunicación y que tengan la capacidad de escuchar a los empleados bajo su cargo, ya que es importante tanto el hablar como el escuchar para que el equipo se sienta atendido por su líder. Tomar decisiones acertadas hace bien a los equipos y por ende a la organización, motivándolos a la innovación.

Tercero: Seguir desarrollando habilidades como la inteligencia emocional esto hace bien a todos los equipos que integran la organizaciones de telecomunicaciones basado en el buen entendimiento de sus actos, tener un buen autodomínio propio esto también genera confianza para que los empleados puedan acercarse a su directivo o líder a poder conversar, dar sugerencias entendiendo que van a ser escuchados, tomar buenas decisiones entre todos que conlleve al éxito empresarial y tener un buen clima laboral.

Cuarto: Finalmente, se recomienda seguir fomentando las habilidades sociales dentro de las organizaciones de telecomunicaciones, para que los empleados tengan el coraje y la fuerza de presentarse y hacer las consultas necesarias ante su líder, habiendo buena comunicación, empatía entre todos. Adaptándose a los cambios que hoy por hoy es necesario que todos aprendan a salir de su confort y hagan frente a cada situación por el bien de todos en la organización.

Referencias

- Agurto, P. J. (2019). *Endomarketing y Clima Laboral en Restaurantes*. Chiclayo, Perú: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/261>.
- Amitai (2021). ethics & Compliance initiative.
- Antonia, P. J. (2003). *Habilidades sociales en enfermería*. UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS.
- Araiza, E. (2014). *Clima Laboral en Latino América*. Latinoamerica: Ascendo.
- Arroyo, T. R. (2017). *HABILIDADEHabilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud (2a. ed.)*. Medellín Colombia: Ecoe Ediciones, 2017.
- Bernal. (2010). Obtenido de <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>
- Bisetti, T. (2015). *MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL SUBALTERNO DE UNA INSTITUCIÓN ARMADA DEL PERÚ, 2015*. Lima - Perú: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110>.
- Blanchard, K. (2009). *Liderazgo al mas alto nivel*. Norma.
- Cash&Wikler&Saxena&Capron. (2019). Casebook on ethical issues in international health research.
- Cavalcanti França, A. C. (2014). *Theory of Motivation and Satisfaction of Software Engineers*. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/12006>.
- Concepto, R. (2020). La ética en las empresas. *Concepto*, <https://concepto.de/etica-profesional/#ixzz7IYUiZv9m>.
- Ferragud, C. (2019). *Propuestas para mejorar el Clima Laboral y Resolución de Situaciones Conflictivas*. Córdoba - Argentina: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/16876>.
- García, L. (2019). *Costos operativos y su efecto en los resultados economicos*.
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Kairos.
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Kairos.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional*. Barcelona España: EDITORIAL KAIROS- <https://www.marcialpons.es/libros/inteligenciaemocional/9788472453715/>.
- Gonzalez, D. J. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana Cuba: Ciencias Médicas .

- Gorgas, G. B. (2015). Teaching Emotional Intelligence: A Control Group Study of a Brief Educational Intervention for Emergency Medicine Residents.
- Guzman, S. (2018). *Ética profesional y cultura organizacional en la escuela profesional de Contabilidad de la UNAC – 2016*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12882>.
- Iberdrola. (2022). *iberdrola.com*. Obtenido de
<https://www.iberdrola.com/talento/liderazgo-transformacional>
- Lopez, P. L., Parra, A. M., & Rubio, G. G. (2019). Análisis de factores internos relacionados con capacidades oraganizacionales y habilidades gerenciales que determinan la competitividad en empresas de seguridad y vigilancia privada en el area metropolitana de Bucaramanga: Estudio de Caso. *Revista Espacios - Florencia Colombia*.
- Maxwell, J. (2017). *Liderazgo 101*. Crece.
- Menacho-Vargas, I., Ostos, D. F., Collantes, R. D., & Zamudio, J. R. (2022). Emotional intelligence and its influence on the institutional climate in regular basic education teachers in times of covid-19 . *Archivos Venezolanos de Farmacologia y Terapeutica*.
- MENDOZA, C. D. (2021). *RESPONSABILIDADES FAMILIARES E INSERÇÃO LABORAL FEMININA EM TRABALHO DE CONDIÇÕES PRECÁRIAS: UMA COMPARAÇÃO ENTRE BRASIL E COLÔMBIA*. UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS.
- Merino, S. C. (2009). Modificación Horst al Coeficiente KR – 20 por Dispersión de la Dificultad de los Ítems. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - USA*.
- Moreno, S. (2018). *Relaciones Interpersonales en el clima laboral de la universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Cordova*. Medellín - Colombia: <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>.
- Muñoz, A. I. (2017). *Las habilidades gerenciales y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chocope 2017*. Chocope - La Libertad: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9909>.
- Muñoz, J., & Harold, P. (2016). *Análisis del clima laboral en el programa nacional vida digna en cambio de gestión en el sector público, durante el último*

- trimestre del 2016 . Perú:
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2110>.
- Naranjo, A. R. (2015). Habilidades Gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia. *Pensamiento&gestión* -
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64639792008>.
- Novillo, M. E. (2016). Una introducción a la investigación pura o básica. *Atlante*.
- Oliveira, J. L. (s.f.). *NTEGRACIÓN DE DATOS EN INVESTIGACIÓN DE MÉTODOS MIXTOS: DESAFÍO Y OPORTUNIDAD PARA LA ENFERMERÍA*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Enfermagem. Porto Alegre, RS, Bra.
- Palacios, C. R. (2017). *Desarrollo de habilidades gerenciales para el mejoramiento de la gestión estratégica en el Instituto Superior de Educación Público "Huaraz", 2017*.
- Paredes, D., Morales, L. E., & Moreno, Z. (2020). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100005, México.
- Perez, D. R. (2018). *Habilidadedes Gerenciales y Desarrollo Humano de los colaboradores de la Municipalidad de Lima, 2018*. Lima, Perú:
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2186>. Obtenido de
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2186>
- Pinedo, E., & Luna, J. (2019). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional en la Gerencia Territorial Bajo - Mayo, Tarapoto año 2019*. Tarapoto, Perú: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4102>.
- Prado, J. U. (2015). <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-siglo-21/enfermedades-de-trabajo/clima-y-ambiente-organizacional-trabajo-salud-y-factores-psicosociales/17732697>.
- Quero, V. M. (2010). Revista EE.UU Interdisciplinarios de ciencias sociales.
- Roca, E. (2018). *Como Manejar Tus Habilidades Sociales*. Epublibre.
- Saalem, A., & Saagyum, P. S. (2022). Leadership styles and the process of organizational change during the pandemic. *Frontiers in Psychology*.

- Sampieri&Fernandez&Baptista. (2014). Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sanchez, C. (2016). Obtenido de http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=418:2016-04-04-19-36-17&catid=169:art-esp&Itemid=89
- Segura, S., & Vasquez, P. (2019). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en obreros de una mina subterránea en Jauja, 2019*. Huancayo, Perú: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1049>.
- SST. (2017). <https://www.isotools.pe/tan-importante-la-ley-29783/>.
- Stogdill, R. (2019). *Theories and Research of Leadership*. Madrid. P. Mexico:.
- Suriaga, M., & Gamboa, J. (2019). *Habilidades Gerenciales de la Actualidad*. Guayaquil, Ecuador: <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/5/2>. Obtenido de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/5/2>
- Tamayo, T. y. (2009). *El Proceso de la Investigación Científica*.
- Tito, E. M. (2016). *Habilidades gerenciales y clima organizacional: Caso Gobierno Regional de Huancavelica-Sede Central, Huancavelica, Perú – 2015*. Huancavelica - Perú: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20973>.
- Tovar, D. R. (2017). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/04/Habilidades-gerenciales-2da-Edici%C3%B3n.pdf>.
- Vega. (2017). Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2017000605009&script=sci_abstract&tlng=es
- Velásquez, M., García, J., Rodríguez, G., & Gonzalez, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación* - <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756321>.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de las habilidades directivas 8va Edición*. Pearson.

Anexo 1: MATRIZ OPERACIONAL
HABILIDADES GERENCIALES Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES / ítems	ESCALA DE MEDICION
Habilidades Gerenciales	<p>Las habilidades Gerenciales, son un conjunto de capacidades y conocimientos que se deben poseer para llegar al éxito, esto se logra por los parámetros de cada ser humano y no por los que se imponen desde el exterior, entendiendo que la capacidad más relevante de las personas es cuando se toman decisiones. (Arroyo 2017).</p>	<p>las habilidades gerenciales se medirán mediante un instrumento (encuesta) de varios ítems en las que se tomarán en cuenta para conocer y potenciar el liderazgo, la inteligencia emocional y las habilidades sociales.</p>	Liderazgo	Fomenta la comunicación	NOMINAL
				Fomentar el trabajo en equipo	
				Fomenta la innovación	
				Toma de decisiones	
			Inteligencia Emocional	Autoconciencia	
				Gestión de las emociones	
				Genera confianza	
				Manejo de conflictos	
			Habilidades Sociales	Capacidad de comunicación	
				Capacidad de escuchar	
				Empatía	
				Adaptabilidad ante los cambios	
Clima Laboral	<p>Clima laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta". (Muñoz y Harold, 2016)</p>	<p>el clima laboral se mediará mediante un instrumento (encuesta) de varios ítems en las que se tomaran en cuenta la motivación, condiciones de trabajo y ética profesional.</p>	Motivación	Autonomía en el trabajo	NOMINAL
				Satisfacción en el trabajo	
				Sensibilidad emocional	
				Alcanzar objetivos	
			Condiciones laborales	Infraestructura	
				Herramientas tecnológicas	
				Horas de trabajo	
				Salario justo de acuerdo al puesto	
			Ética Laboral	Respeto	
				Responsabilidad	
				Puntualidad	
				Honestidad	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA
HABILIDADES GERENCIALES Y SU EFECTO EN EL CLIMA
LABORAL EN LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES DE
LIMA, 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿Cómo influyen las habilidades gerenciales en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022?	Determinar la influencia que existe entre el las habilidades gerenciales y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022	Las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022	HABILIDADES GERENCIALES	Liderazgo	Fomenta la comunicación	1. TIPO DE ESTUDIO El estudio es de tipo Básico	
					Fomenta el trabajo en equipo		2. NIVEL Explicativa
					Mejora la productividad de la empresa		
					Toma de decisions consensuadas		
				Inteligencia Emocional	Autoconciencia		3. DISEÑO El tipo de diseño es No experimental
					Manejo de las emociones		
				Habilidades Sociales	Empatía		
					Manejo de conflictos	4. ENFOQUE CUANTITATIVO.	
					Capacidad de comunicación		
					Capacidad de escuchar		
				Motivación	Capacidad de evaluar y solución problemas		5. TAMAÑO DE LA MUESTRA Se definirá mediante la fórmula de muestreo
					Adaptabilidad ante los cambios		
			Autonomía en el trabajo				
			Satisfacción en la organización				
			Sensibilidad emocional				
			Alcanzar objetivos				
			Condiciones Laborales	Estructura del ambiente de trabajo	6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS Mediante cuestionario- Encuesta		
				Herramientas tecnológicas			
				Horas de trabajo			
			Ética Laboral	Salario Justo de acuerdo al puesto			
				Respeto			
				Puntualidad			
				Responsabilidad			
				Honestidad			
Específicos	Específicos	Específicos					
¿Cómo influye el Liderazgo en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022?	Determinar la influencia que existe entre Liderazgo y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022	El liderazgo influye significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022					
¿Cómo influye la inteligencia emocional en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022?	Determinar la influencia que existe entre la inteligencia emocional y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022	La inteligencia emocional influye significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022					
¿Cómo influye las habilidades sociales en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022?	Determinar la influencia que existe entre habilidades sociales y el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022	Las habilidades sociales influyen significativamente en el clima laboral de las empresas de telecomunicaciones de Lima, 2022	CLIMA LABORAL				

Anexo 3: TABLAS DE FRECUENCIA

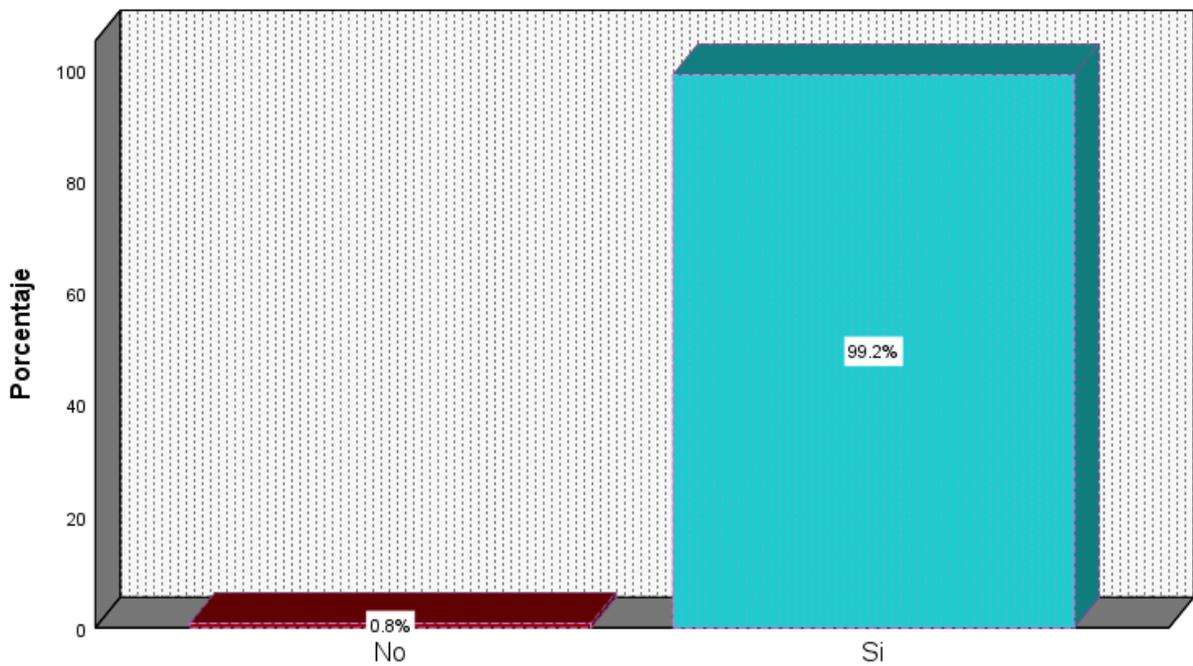
Tabla 22: Ítem 1

El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	.8	.8	.8
	Si	122	99.2	99.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 5: Ítem 1

El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.

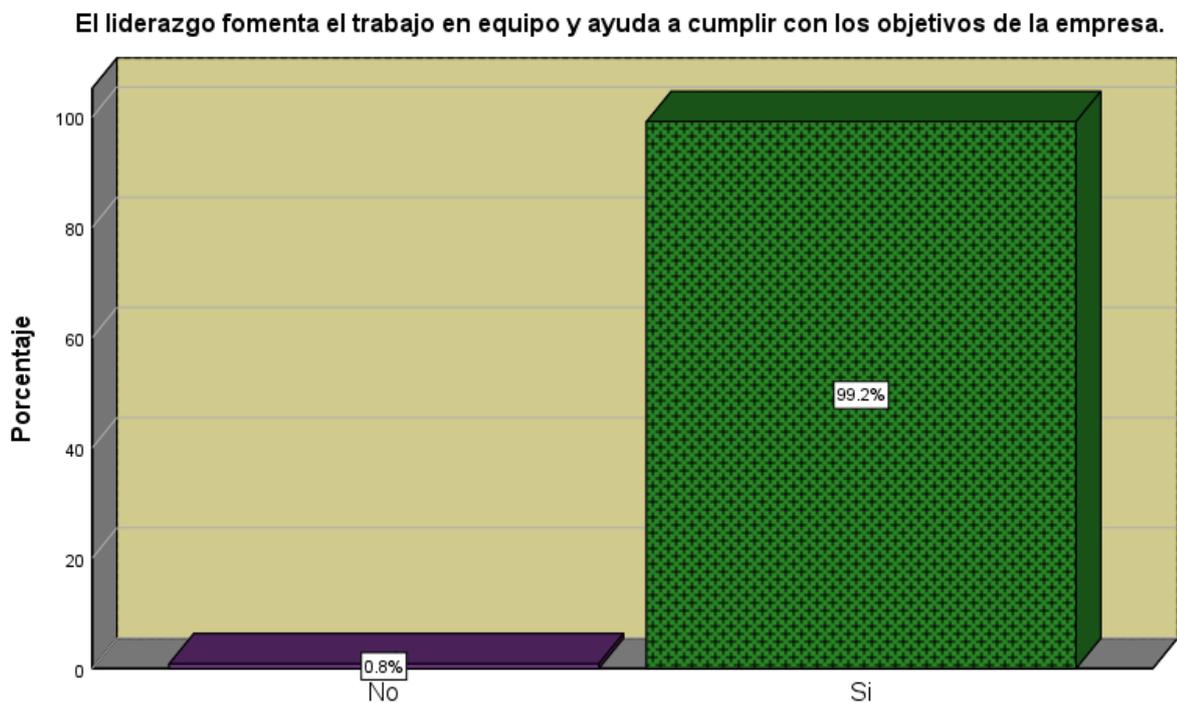


Como se puede observar de las 123 personas encuestas el 99.2% están completamente de acuerdo que un buen liderazgo fomenta la comunicación, el trabajo en equipo, eso significa que es importante que fluya una buena comunicación entre los directivos y los empleados, y eso ayudará a la competitividad de la organización.

Tabla 23: ítem 2

El liderazgo fomenta el trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	.8	.8	.8
	Si	122	99.2	99.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 6: Ítem 2



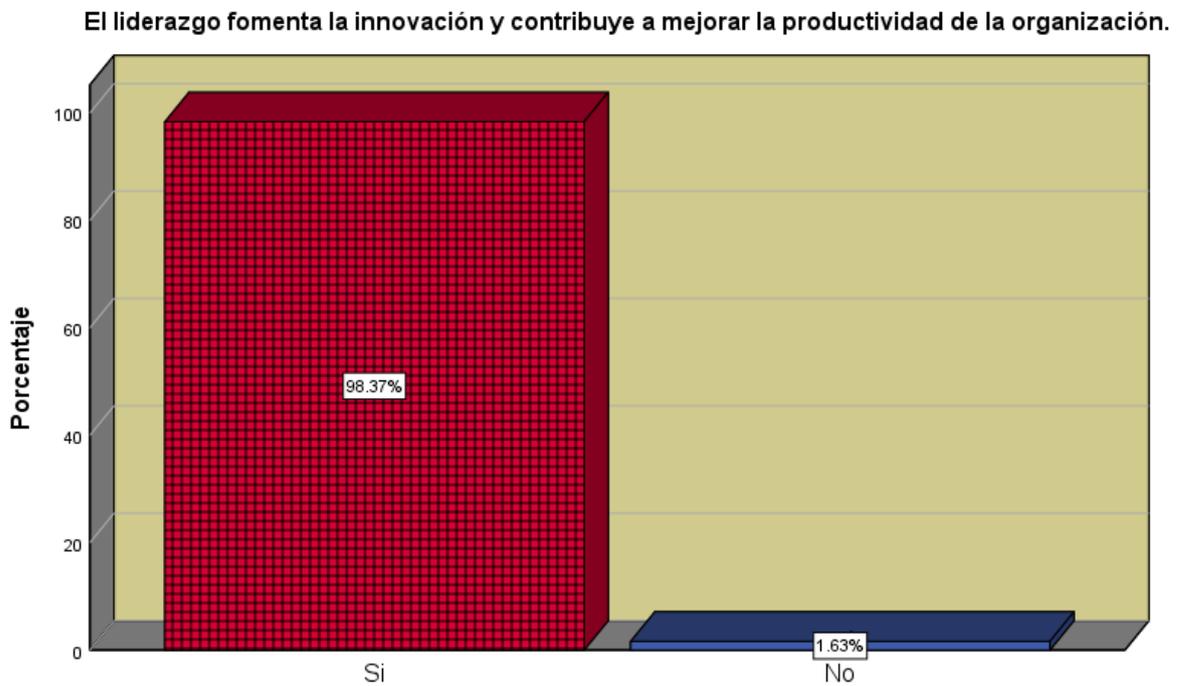
Según los resultados estadísticos el liderazgo fomenta el trabajo en equipo y logra los objetivos de la organización. De las personas encuestadas el 99.2% manifestaron estar completamente de acuerdo que el liderazgo ayuda el trabajo en equipo dentro de una organización y por lo tanto ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 24: Ítem 3

El liderazgo fomenta la innovación y contribuye a mejorar la productividad de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	1.6	1.6	1.6
	Si	121	98.4	98.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 7: Ítem 3



Cuando una organización innova está preparada para la competitividad, según los resultados de la estadística de las 123 personas, el 98.4% están de acuerdo que el liderazgo fomenta la innovación y contribuye a mejorar la productividad de la organización.

Tabla 25: Ítem 4

La toma de decisiones oportuna ayuda definir el camino para cumplir con los objetivos de la organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	.8	.8	.8
	Si	122	99.2	99.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 8: Ítem 4

La toma de decisiones oportuna ayuda definir el camino para cumplir con los objetivos de la organización.



La toma de decisiones es indispensable y una buena toma de decisiones en el momento oportuno es trascendental en toda entidad, por lo tanto, el 99.1% de las personas encuestadas están de acuerdo que los la toma de decisiones oportuna ayuda a definir el camino y cumplir con los objetivos de la organización, entendiendo que una mala decisión puede repercutir en el no cumplimiento de las actividades de la empresa.

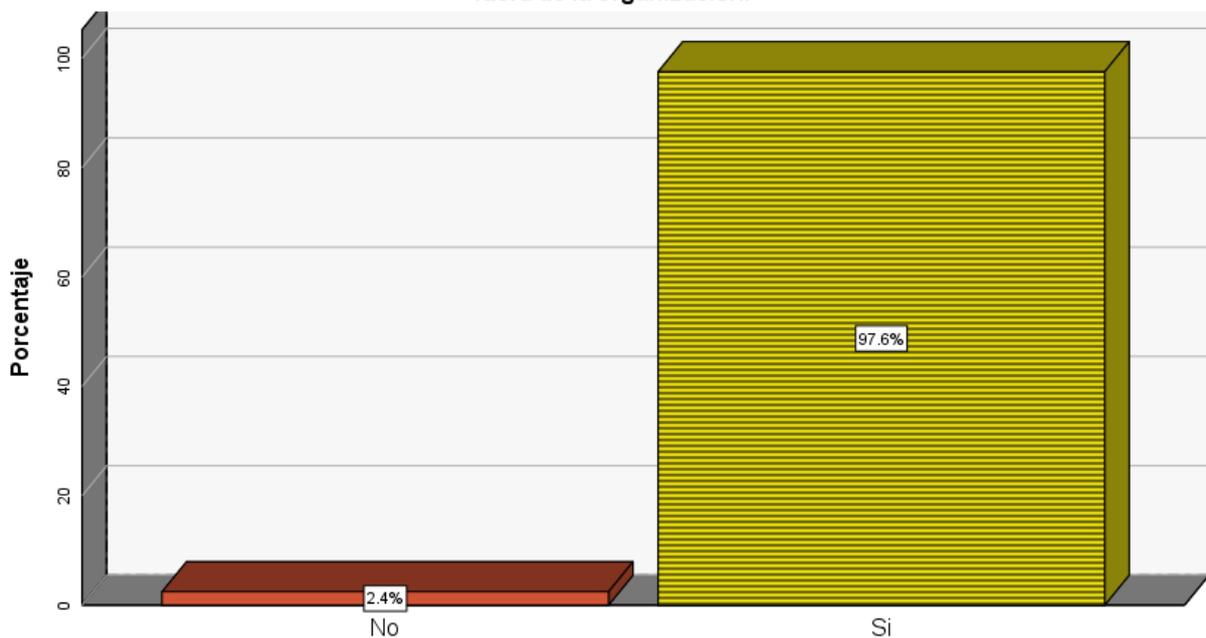
Tabla 26: Ítem 5

La autoconciencia ayuda a reconocer patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	2.4	2.4	2.4
	Si	120	97.6	97.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 9: Ítem 5

La autoconciencia ayuda a reconocer patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización.



De acuerdo a los resultados podemos decir que la autoconciencia ayuda a reconocer los patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización, podemos observar que el 97.5% respondieron positivamente, esto quiere decir que el tener un autodomnio propio favorece a mantener un buen clima laboral.

Tabla 27: Ítem 6

Ítem 6: El manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y ser asertivo dentro de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	1.6	1.6	1.6
	Si	121	98.4	98.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 10: Ítem 6

El manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y ser asertivo dentro de la organización.

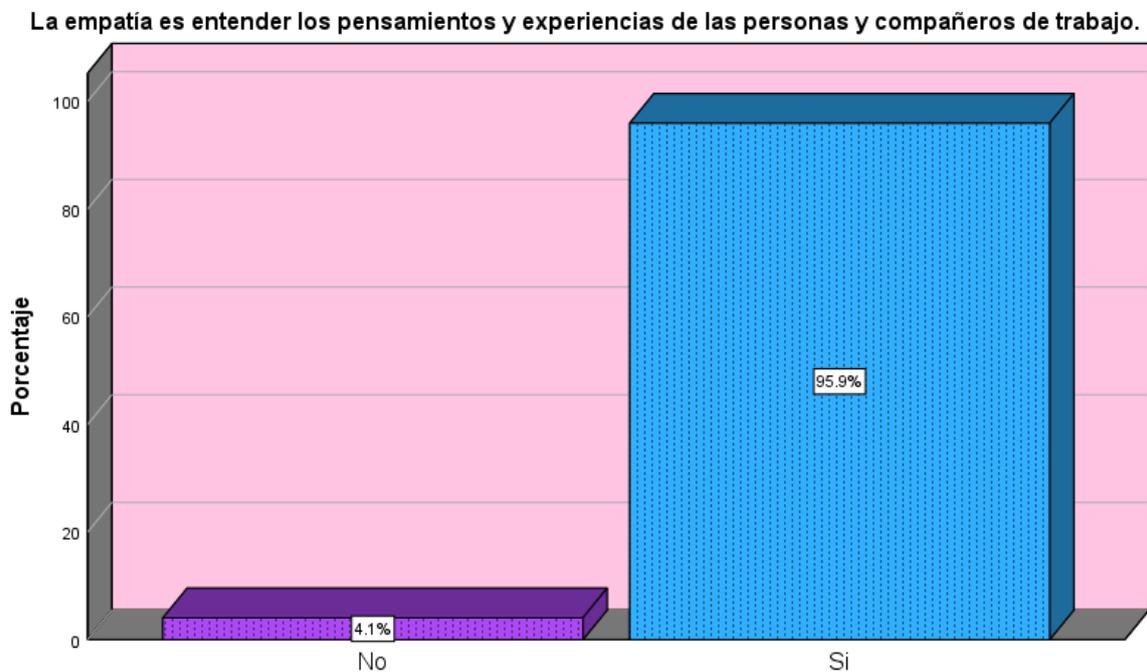


El autocontrol y el manejo de las emociones favorecen positivamente a la organización, por lo tanto, estadísticamente se evidencia que el manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y asertivo dentro de la organización.

Tabla 28: Ítem 7

La empatía es entender los pensamientos y experiencias de las personas y compañeros de trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	4.1	4.1	4.1
	Si	118	95.9	95.9	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 11: Ítem 7



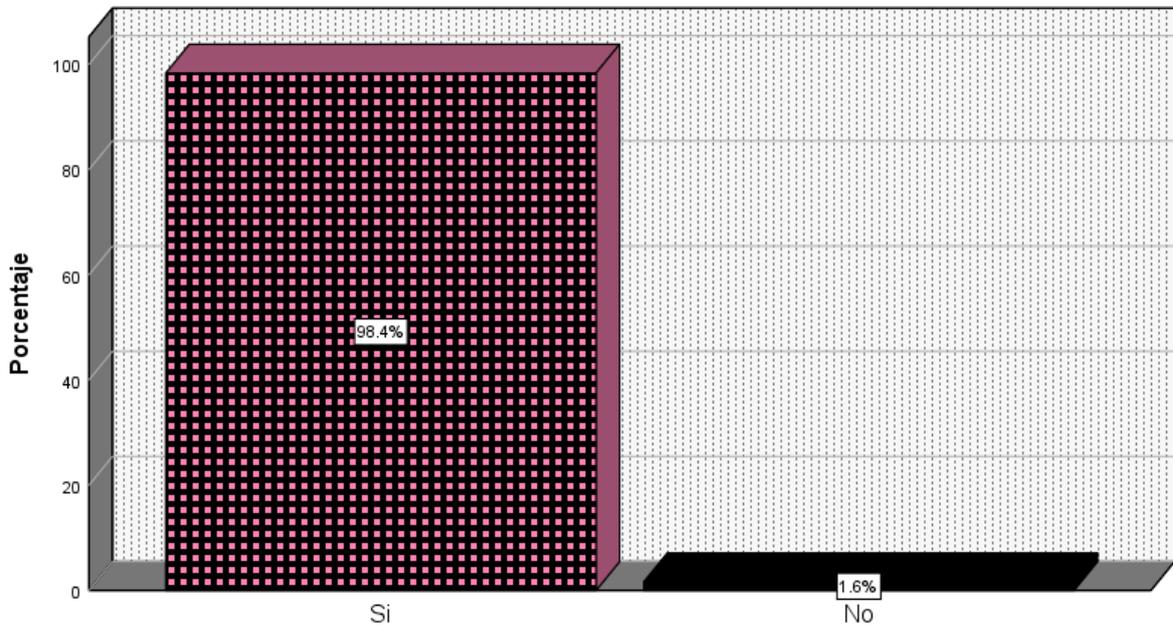
En una organización ser empático favorece a la organización, en este estudio los resultados fueron altamente positivos con un 95.9% de aceptación contra un 4.1% que marcaron que no, lo que quiere decir que la empatía es indispensable dentro de una empresa ayuda mucho a las relaciones interpersonales y a mantener un excelente clima laboral.

Tabla 29: Ítem 8

El manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	1.6	1.6	1.6
	Si	121	98.4	98.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 12: Ítem 8

El manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio.



Manejar los conflictos dentro de la organización es muy importante, según los resultados se logra evidenciar una alta aceptación de que el manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio entre las partes manteniendo así la buena relación y el buen clima laboral.

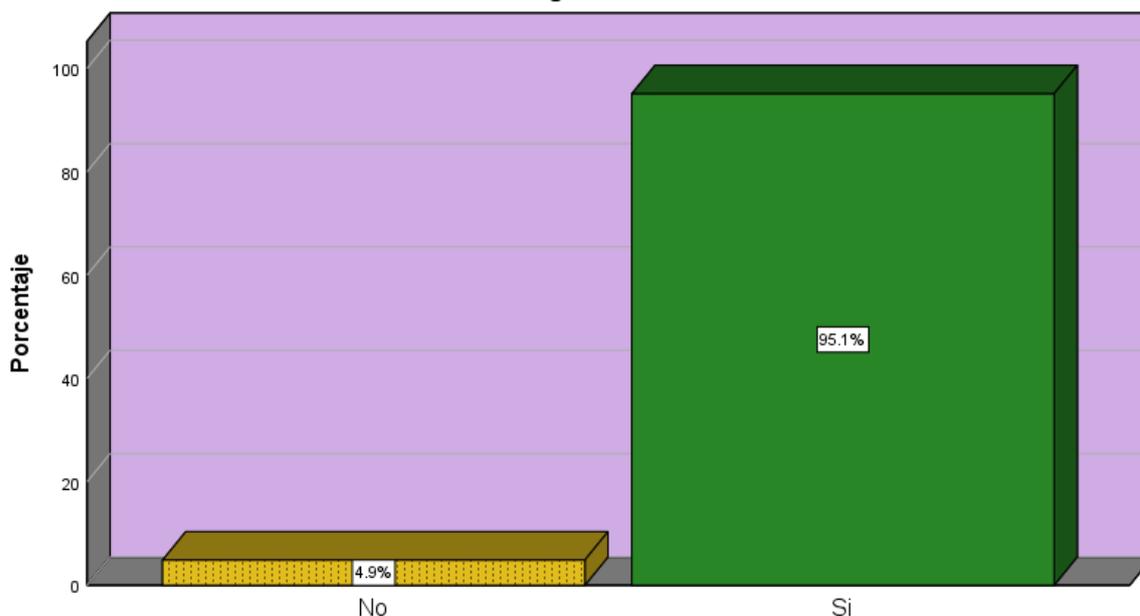
Tabla 30: Ítem 9

La capacidad de comunicarnos es saber exponer aspectos positivos para llevar acabo un propósito dentro de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	4.9	4.9	4.9
	Si	117	95.1	95.1	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 13: Ítem 9

La capacidad de comunicarnos es saber exponer aspectos positivos para llevar acabo un propósito dentro de la organización.



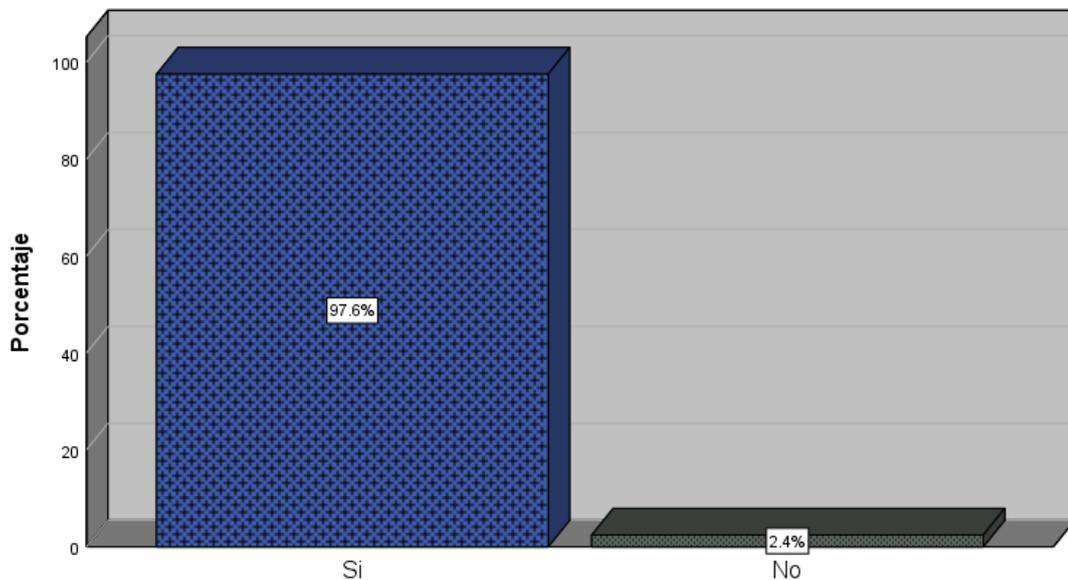
La comunicación es importante dentro y fuera de la empresa, es por eso que estudiamos esta variable para saber el efecto que tienen en las personas que se encuestaron y los resultados fueron un 95.1% que afirmaron que efectivamente la comunicación es indispensable y es una puerta abierta para el éxito de la organización.

Tabla 31: Ítem 10

La capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	2.4	2.4	2.4
	Si	120	97.6	97.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 14: Ítem 10

La capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización.



El resultado fue sorprendente ya que el 97.6% de las personas mencionaron que la capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización. Esto quiere decir, que una excelente comunicación y saber escuchar contribuye al buen entendimiento y lograr en tiempos exactos el cumplimiento de los objetivos.

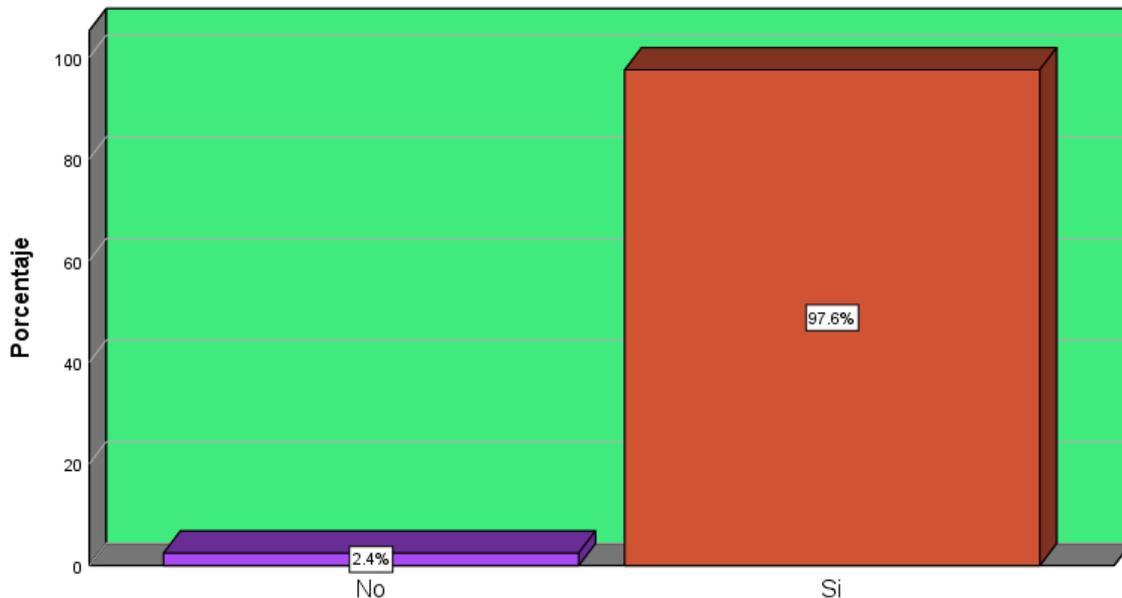
Tabla 32: Ítem 11

La capacidad de Negociar es saber analizar bien el problema para poder identificar los intereses y objetivos de ambas partes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	2.4	2.4	2.4
	Si	120	97.6	97.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 15: Ítem 11

La capacidad de Negociar es saber analizar bien el problema para poder identificar los intereses y objetivos de ambas partes.



Tener una capacidad de negociar en las organizaciones es muy importante y eficiente al mismo tiempo, es por ello que al evaluar la variable la diferencia entre las opciones es muy clara, con el 97.6% de aceptación. Esto manifiesta que la capacidad de negociar es indispensable ya que se logran buenas relaciones, buenos negocios económicos que favorecen a la rentabilidad empresarial.

Tabla 33: Ítem 12

La capacidad de asumir cambios, es adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados con anterioridad en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	3.3	3.3	3.3
	Si	119	96.7	96.7	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 16: Ítem 12

La capacidad de asumir cambios, es adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados con anterioridad en la organización.

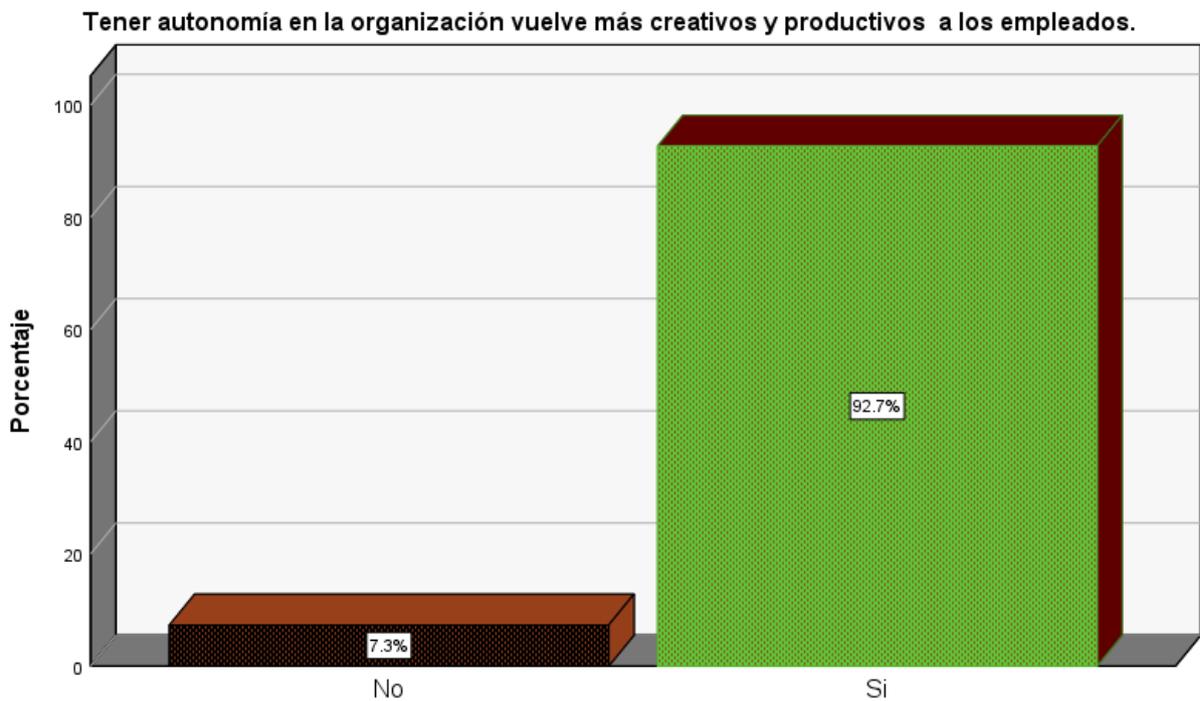


El resultado estadístico muestra que el 96.7% de las personas encuestas están de acuerdo, hay que adaptarse al cambio, muchas veces es difícil salir del confort al que se está acostumbrado, pero es necesario hacer cambios, los resultados estadísticos a este ítem reflejan claramente que es muy necesario tener la capacidad de asumir cambios y tener que adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados por la organización y que todo fluya de la mejor manera.

Tabla 34: Ítem 13

Tener autonomía en la organización vuelve más creativos y productivos a los empleados.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	7.3	7.3	7.3
	Si	114	92.7	92.7	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 17: Ítem 13



Los resultados muestran que un 92.7% de nuestros encuestados piensan afirmativamente que tener una autonomía en el trabajo es importante para que los empleados aprendan a tomar decisiones urgentes ante cualquier inconveniente que se presente, evitando así que las áreas se llenen de procesos por resolver.

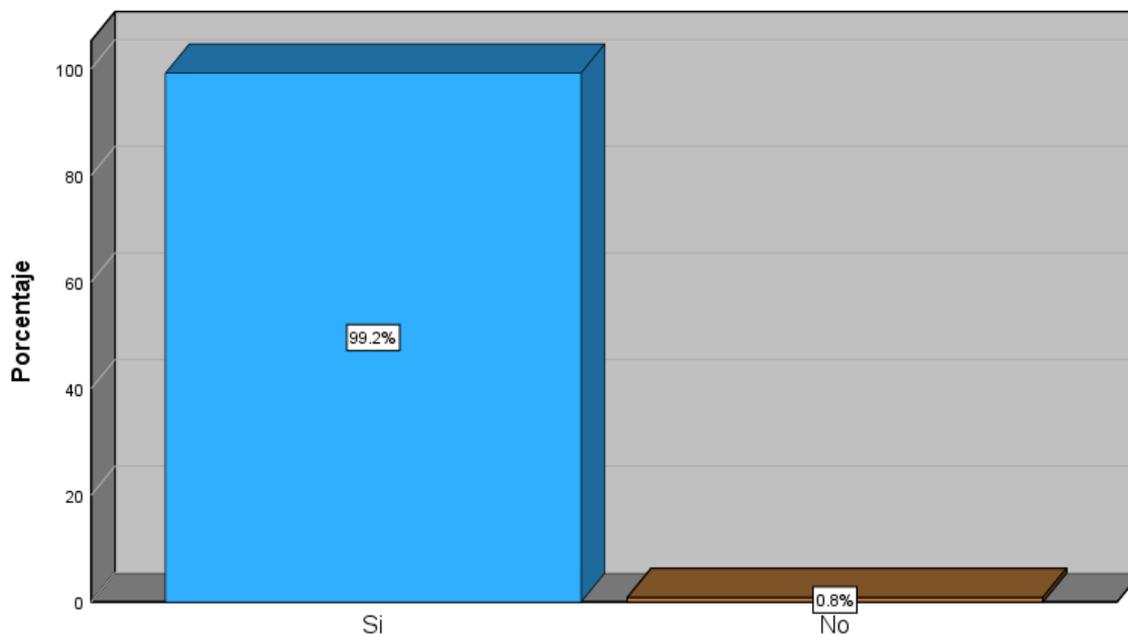
Tabla 35: Ítem 14

Estar satisfecho dentro del área de trabajo promueve buenas relaciones entre los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	.8	.8	.8
	Si	122	99.2	99.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 18: Ítem 14

Estar satisfecho dentro del área de trabajo promueve buenas relaciones entre los trabajadores.



Mantener buenas relaciones dentro de la organización es importante para el clima laboral de la organización es por ello que se refleja una amplia diferencia en los resultados donde el 99.2% confirmar que es bueno estar satisfecho dentro del área de trabajo ya que ello promueve buenas relaciones entre los trabajadores y se mantiene un buen clima laboral.

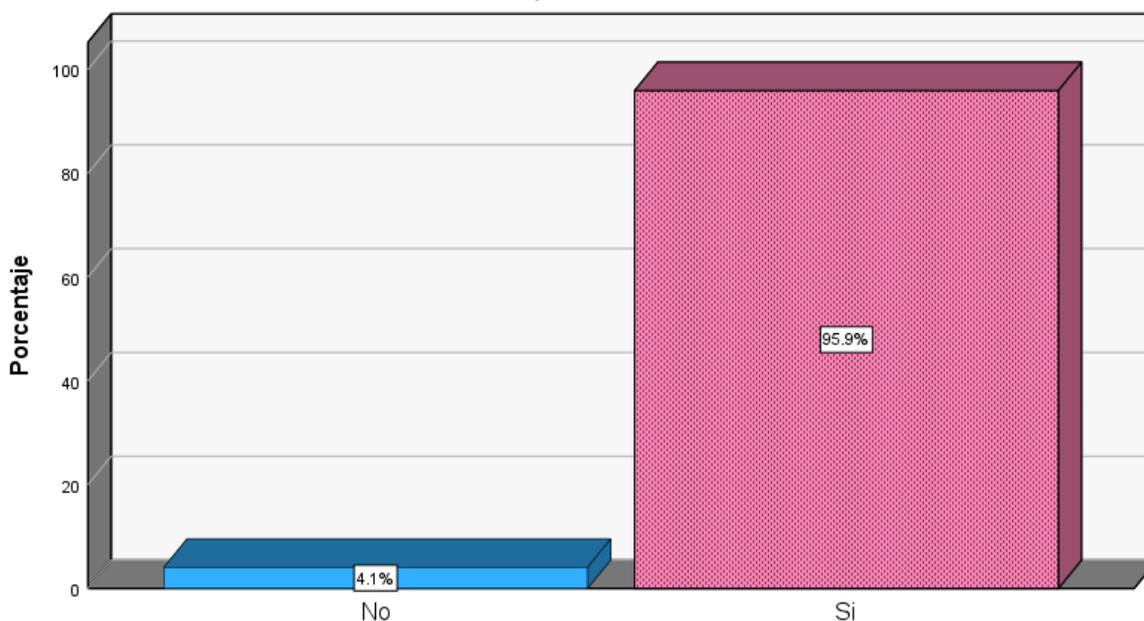
Tabla 36: Ítem 15

La sensibilidad emocional ayuda a percibir las emociones de los demás y poder ayudar rápidamente a las personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	4.1	4.1	4.1
	Si	118	95.9	95.9	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 19: Ítem 15

La sensibilidad emocional ayuda a percibir las emociones de los demás y poder ayudar rápidamente a las personas.



En una organización debe practicarse mucho la sensibilidad emocional entre los trabajadores, ya que ello va ayudar que todos los integrantes de una empresa perciban las emociones de los demás y se puedan apoyar entre todos. Es por eso que las personas encuestas manifiestan que SI en un 95.9% que la sensibilidad emocional es muy importante dentro de la organización.

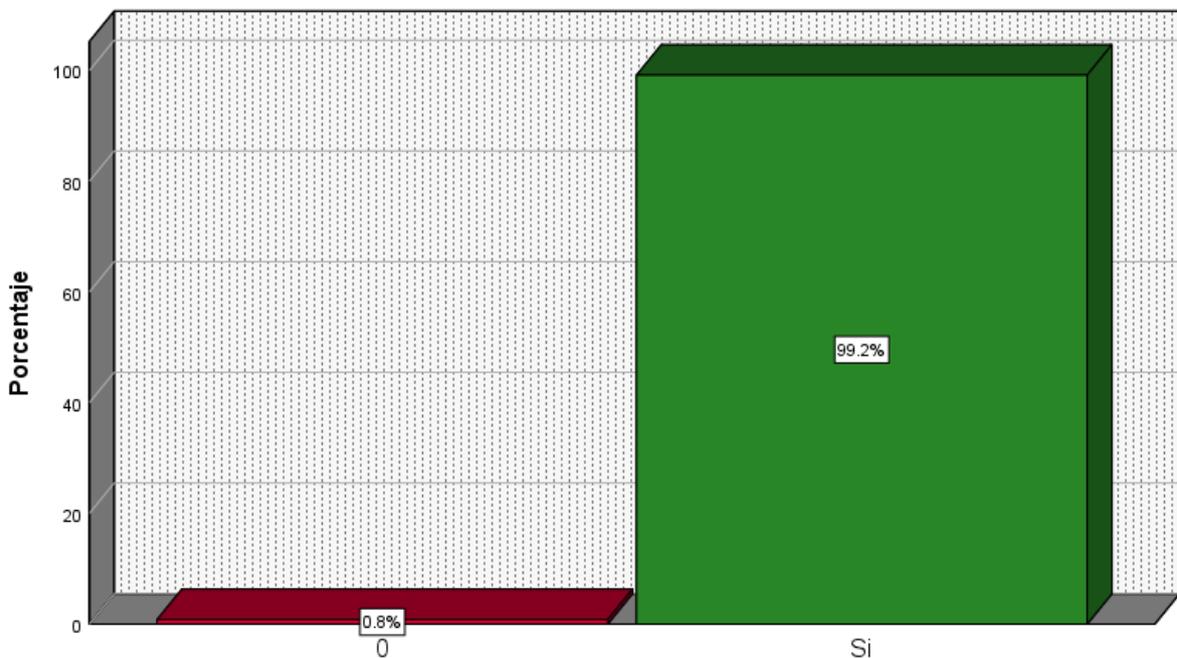
Tabla 37: Ítem 16

Alcanzar los objetivos proporciona una gran dosis de motivación dentro de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	.8	.8	.8
	Si	122	99.2	99.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 20: Ítem 16

Alcanzar los objetivos proporciona una gran dosis de motivación dentro de la organización.

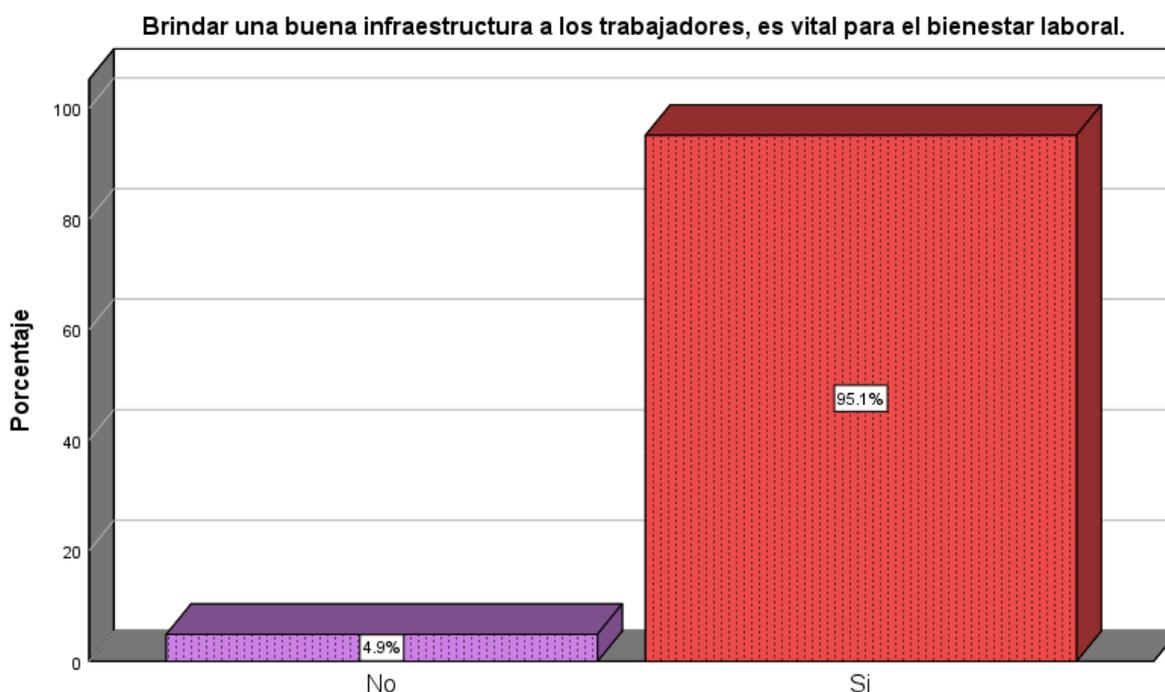


Los resultados muestran con un 99.2% de aprobación, que los objetivos proporcionan una gran dosis de motivación, para ello es importante que los directivos puedan dirigir eficientemente el negocio, y cumplan con proporcionar a los trabajadores buenas condiciones laborales para que ellos logren cumplir sus tareas y esto conlleva a cumplir los objetivos y esto motivará a un buen clima laboral.

Tabla 38: Ítem 17

Brindar una buena infraestructura a los trabajadores, es vital para el bienestar laboral.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	4.9	4.9	4.9
	Si	117	95.1	95.1	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 21: Ítem 17



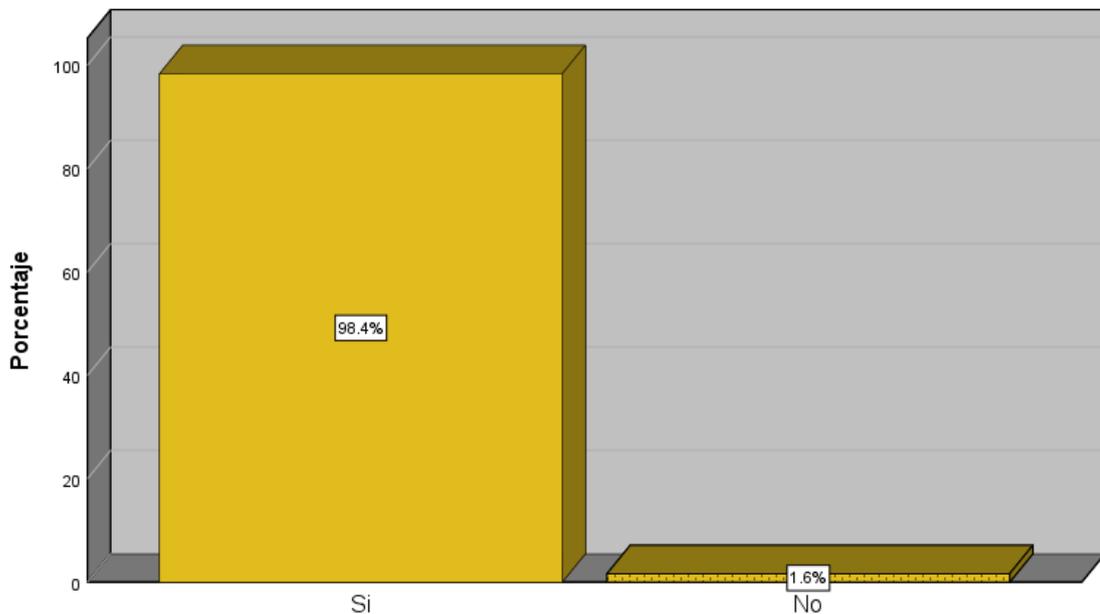
Los trabajadores de cada organización merecen sentir seguros y cómodos en el ambiente de trabajo, por tal razón la estadística refleja que el 95.1% están de acuerdo con que los directivos brinden una buena infraestructura a los empleados, esto es vital para el bienestar laboral de los empleados y ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 39: Ítem 18

Las herramientas tecnológicas son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	1.6	1.6	1.6
	Si	121	98.4	98.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 22: Ítem 18

Las herramientas tecnológicas son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización.



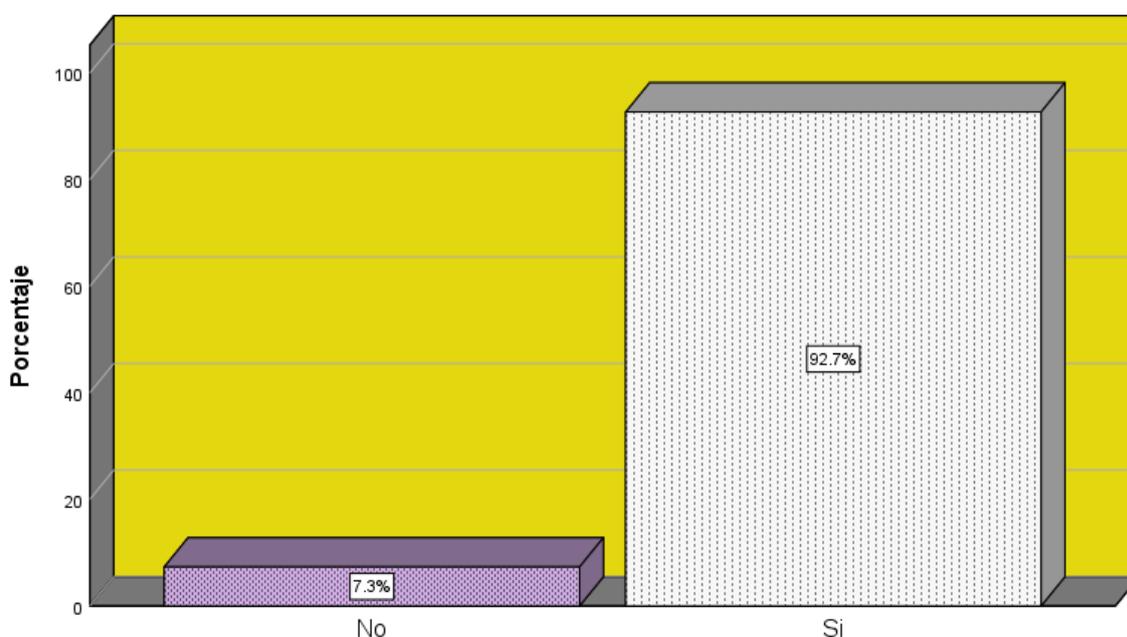
En forma general la tecnología hoy en día es muy indispensable en todo sentido sobre todo en las organizaciones, por tal motivo las herramientas tecnológicas son importantes para el buen funcionamiento dentro de la organización, según muestra los resultados con un 98.4% de aceptación. Por lo cual es necesario tener la logística necesaria para que fluyan las actividades y no se paraliquen por falta de herramientas y cause malestar entre los empleados.

Tabla 40: Ítem 19

Las horas de trabajo que debe cumplir todo trabajador es de 8 horas diarias o 48 horas semanales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	7.3	7.3	7.3
	Si	114	92.7	92.7	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 23: Ítem 19

Las horas de trabajo que debe cumplir todo trabajador es de 8 horas diarias ó 48 horas semanales.



Las empresas deben acatar el horario establecido por la normativa laboral y una de las condiciones laborales es el horario de trabajo. Los resultados a este ítem arrojaron que de las 123 personas encuestadas el 92.7% están de acuerdo que la jornada de trabajo debe cumplirse de acuerdo a las horas establecidas, para el bienestar del trabajador así el empleado tiene tiempo de organizarse y poder descansar y cumplir con sus tareas laborales y familiares.

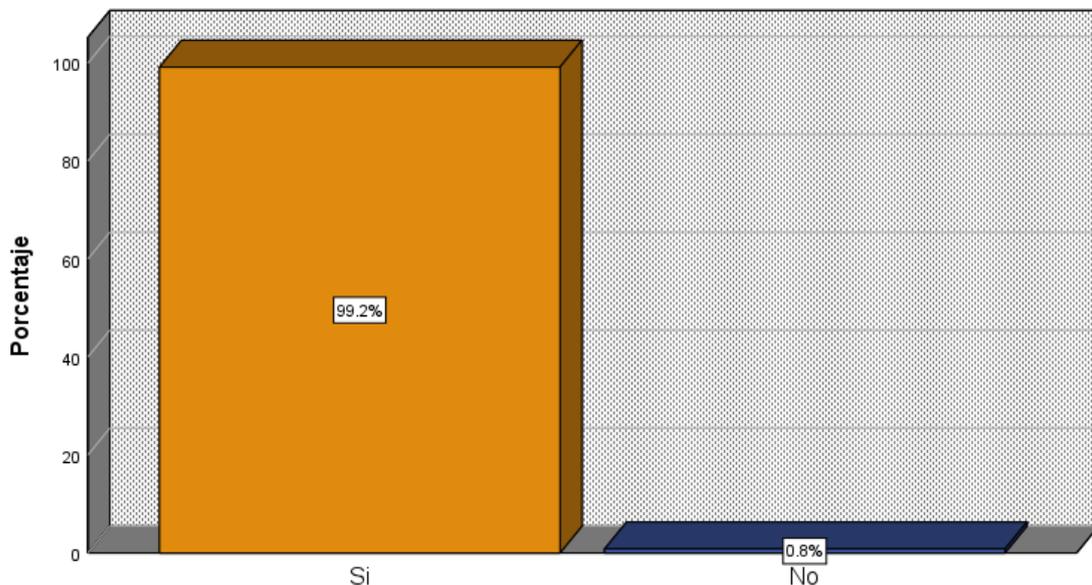
Tabla 41: Ítem 20

Recibir un salario justo en la organización según el puesto que ocupa es importante para el bienestar de los empleados y la competitividad de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	.8	.8	.8
	Si	122	99.2	99.2	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 24: Ítem 20

Recibir un salario justo en la organización según el puesto que ocupa es importante para el bienestar de los empleados y la competitividad de la empresa.



Los directivos de las organizaciones deben poner mucho énfasis a los sueldos y salarios cuando contratan a su personal, está es otra de las condiciones laborales que se debería resaltar. Recibir un salario justo en la organización motiva a los empleados a tener esmero en hacer bien su trabajo cada día y es importante para el bienestar de los empleados y contribuye a la competitividad de la organización, así lo muestran los resultados con el 99.2% de aprobación a lo consultado en el ítem.

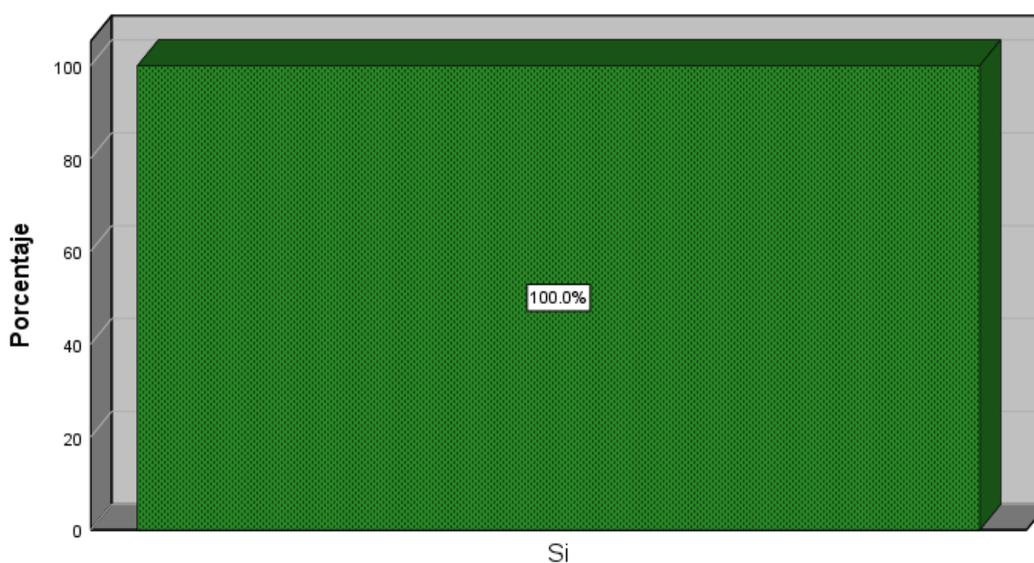
Tabla 42: Ítem 21

Crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el respeto mutuo entre los directivos y los empleados de una organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	123	100.0	100.0	100.0

Ilustración 25: Ítem 21

Crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el respeto mutuo entre los directivos y los empleados de una organización.



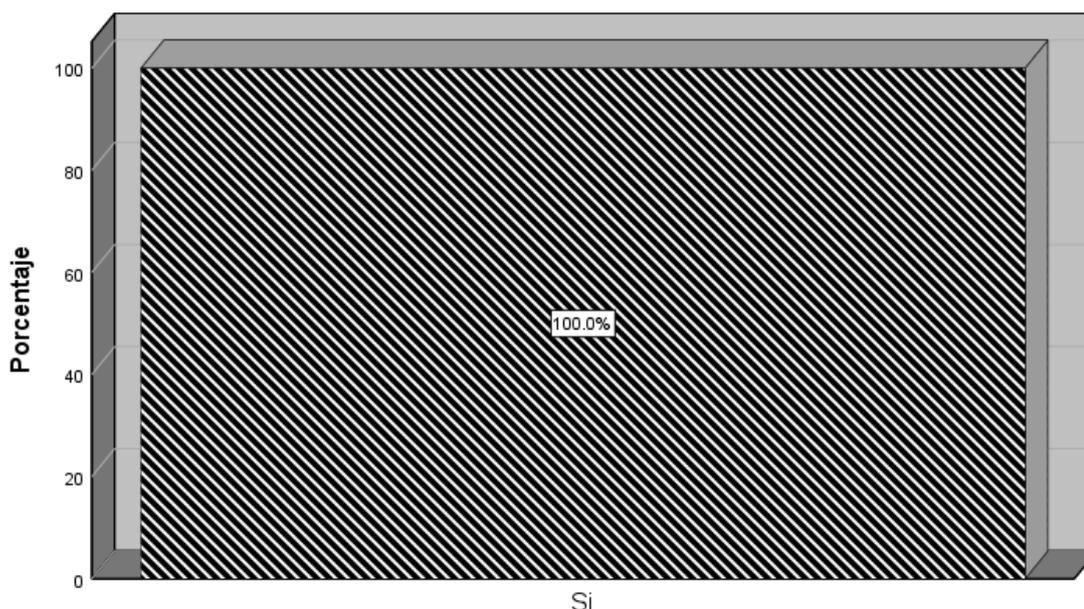
El respeto hoy en día se va perdiendo entre las personas, y eso causa mucho daño sobre todo en las organizaciones. Es por ello que se quiso evaluar esta variable para conocer que piensan las personas al respecto, los resultados fueron extraordinarios y como se refleja en la ilustración el 100% de las personas encuestas opinaron que sí, que efectivamente crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el respeto mutuo entre los directivos y los empleados en una organización que ayuda mucho a mantener un buen clima laboral.

Tabla 43: Ítem 22

La puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios a la organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	123	100.0	100.0	100.0

Ilustración 26: Ítem 22

La puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios a la organización.



En la variable anterior comentábamos sobre el respeto y la puntualidad en el centro de labores es otra cualidad que el profesional debe ejercer. La respuesta es evidente y al igual que el respeto el 100% de las opiniones recogidas manifestaron que sí, que la puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios no solamente a la organización, sino también a los clientes y a todo lo que concierne a la empresa.

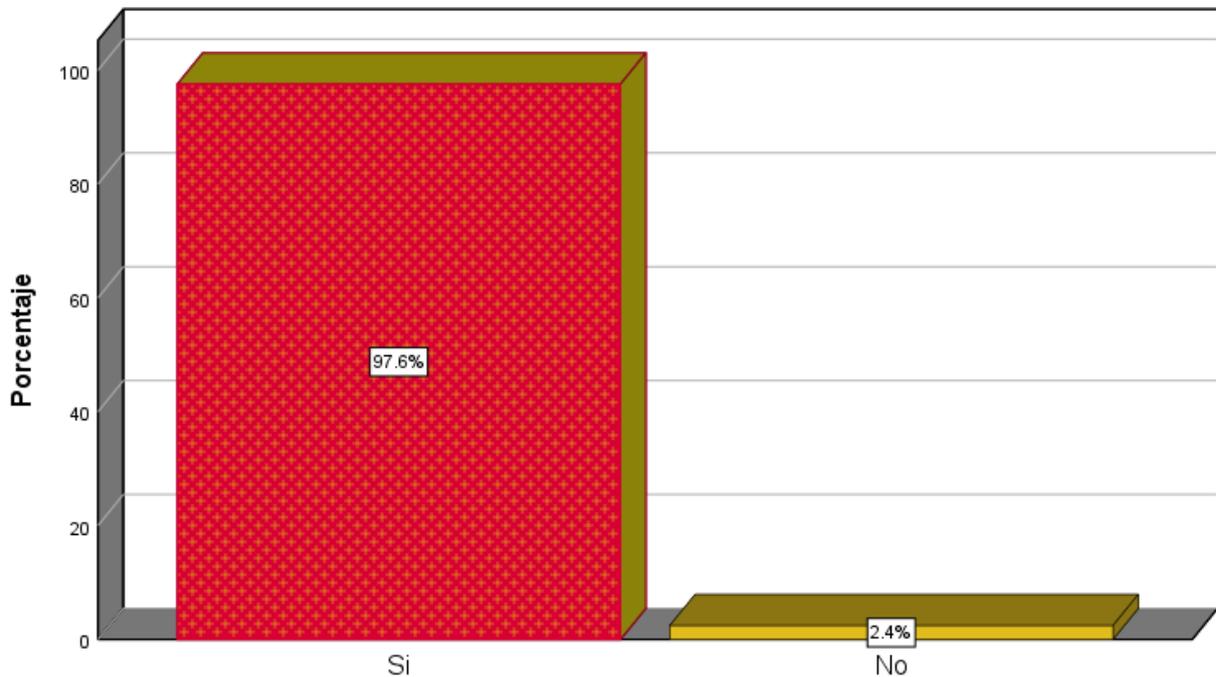
Tabla 44: Ítem 23

La responsabilidad se confirma cuando el empleado cumple todas sus funciones laborales con eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	2.4	2.4	2.4
	Si	120	97.6	97.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Ilustración 27: Ítem 23

La responsabilidad se confirma cuando el empleado cumple todas sus funciones laborales con eficiencia.



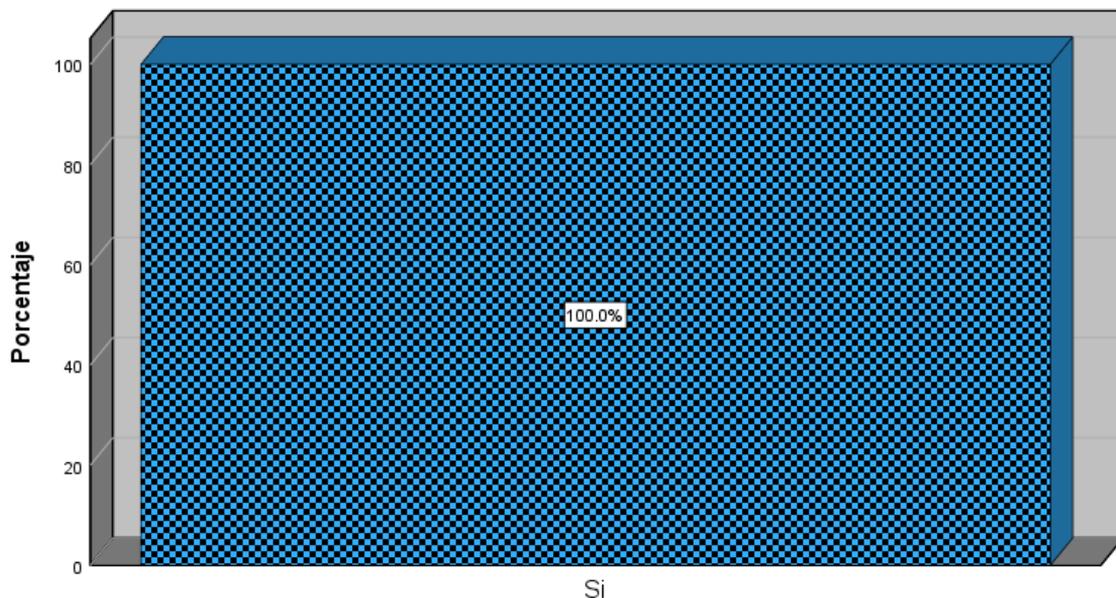
Analizando el resultado podemos observar que la ética profesional abarca varios factores y uno de ellos es la responsabilidad que tiene que evidenciarse en un profesional responsable. En esta investigación quisimos evaluar sobre la responsabilidad y los resultados estadísticos muestran un 97.6% de aceptación. Este resultado nos permite concluir que la responsabilidad es una cualidad indispensable en todo trabajador responsable debe de cumplir, esto ayuda a mantener un buen ambiente de respeto entre todos dentro de la organización.

Tabla 45: Ítem 24

La honestidad es un valor que nos permite vivir una congruencia en todo lo que hace dentro y fuera de una organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	123	100.0	100.0	100.0

Ilustración 28: 24

La honestidad es un valor que nos permite vivir una congruencia en todo lo que hace dentro y fuera de una organización.



Los resultados obtenidos al consultar sobre la honestidad nos dimos con la sorpresa que el 100% de las personas están de acuerdo que la honestidad es otra de las cualidades que toda persona debe poseer dentro y fuera de la organización. Cuando existe la honestidad en las personas fluye la confianza entre todos los integrantes de la organización y existe un buen clima laboral.

Ficha técnica de instrumento Variable 1:	
Nombre:	Habilidades Gerenciales
Autor:	Lourdes del Rosario García Acaro
Dimensiones:	Liderazgo, Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales
Duración:	30 minutos
Significación:	Medir las Habilidades Gerenciales
Estructura:	El instrumento cuenta con 03 dimensiones:
	a) Liderazgo (4 ítems) b) Inteligencia Emocional (4 ítems) c) Habilidades Sociales (4 ítems) Teniendo un total de 12 ítems.
Escala de medición:	(0) No (1) Si
Ficha técnica de instrumento Variable 2:	
Nombre:	Clima Laboral
Autor:	Lourdes del Rosario García Acaro
Dimensiones:	Motivación, Condiciones Labores y Ética laboral
Duración:	30 minutos
Significación:	Medir el Clima Laboral
Estructura:	El instrumento cuenta con 03 dimensiones:
	a) Motivación (4 ítems) b) Condiciones Labores (4 ítems) c) Ética laboral (4 ítems) Teniendo un total de 12 ítems.
Escala de medición:	(0) No (1) Si

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 22 de octubre de 2022

Dr.
Gustavo Ernesto Zarate Ruíz
Presente. -

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en el campus de Los Olivos requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Gerenciales y su efecto en el Clima Laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lourdes del Rosario García Acaro
DNI N° 09439305

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES GERENCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: LIDEREZO								
01	El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.	X		X		X		
02	El liderazgo fomenta el trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.	X		X		X		
03	El liderazgo fomenta la innovación y contribuye a mejorar la productividad de la organización.	X		X		X		
04	La toma de decisiones oportuna ayuda a definir el camino para cumplir con los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL								
05	La autocencia ayuda a reconocer patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización.	X		X		X		
06	El manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y ser asertivo dentro de la organización.	X		X		X		
07	La empatía es entender los pensamientos y experiencias de las personas y compañeros de trabajo.	X		X		X		
08	El manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema, y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio.	X		X		X		
DIMENSION 3: HABILIDADES SOCIALES								
09	La capacidad de comunicarnos es saber exponer aspectos positivos para llevar a cabo un propósito dentro de la organización.	X		X		X		
10	La capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización.	X		X		X		
11	La capacidad de negociar es saber analizar bien el problema para poder identificar los intereses y objetivos de ambas partes.	X		X		X		
12	La capacidad de asumir cambios, es adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados con anterioridad en la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

23 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: MOTIVACION								
01	Tener autonomía en la organización vuelve mas creativos y productivos a los empleados.	X		X		X		
02	Estar satisfecho dentro del area de trabajo promueve buenas relaciones entre los trabajadores.	X		X		X		
03	La sensibilidad emocional ayuda a percibir las emociones de los demás y poder ayudar rápidamente a las personas.	X		X		X		
04	Alcanzar los objetivos proporciona una gran dosis de motivación dentro de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 2: CONDICIONES LABORALES								
05	Brindar una buena infraestructura a los trabajadores, es vital para el bienestar laboral.	X		X		X		
06	Las herramientas tecnológicas son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización.	X		X		X		
07	Las horas de trabajo que debe cumplir todo trabajador es de 8 horas diarias ó 48 horas semanales.	X		X		X		
08	Recibir un salario justo en la organización según el puesto que ocupa es importante para el bienestar de los empleados y la competitividad de la empresa.	X		X		X		
DIMENSION 3: ÉTICA LABORAL								
09	Crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el Respeto mutuo entre los directivos y los empleados de una organización.	X		X		X		
10	La puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios a la organización.	X		X		X		
11	La responsabilidad se confirma cuando el empleado cumple todas sus funciones laborales con eficiencia.	X		X		X		
12	La honestidad es un valor que nos permite vivir una congruencia en todo lo que hace dentro y fuera de una organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

23 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 22 de octubre de 2022

Mg.
Omero Trinidad Vargas
Presente. -

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en el campus de Los Olivos requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Gerenciales y su efecto en el Clima Laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lourdes del Rosario García Acaro
DNI N° 09439305

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: LIDERAZGO								
01	El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.	X		X		X		
02	El liderazgo fomenta el trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.	X		X		X		
03	El liderazgo fomenta la innovación y contribuye a mejorar la productividad de la organización.	X		X		X		
04	La toma de decisiones oportuna ayuda definir el camino para cumplir con los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL								
05	La autoconciencia ayuda a reconocer patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización.	X		X		X		
06	El manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y ser asertivo dentro de la organización.	X		X		X		
07	La empatía es entender los pensamientos y experiencias de las personas y compañeros de trabajo.	X		X		X		
08	El manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema, y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio.	X		X		X		
DIMENSION 3: HABILIDADES SOCIALES								
09	La capacidad de comunicarnos es saber exponer aspectos positivos para llevar acabo un propósito dentro de la organización.	X		X		X		
10	La capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización.	X		X		X		
11	La capacidad de negociar es saber analizar bien el problema para poder identificar los intereses y objetivos de ambas partes.	X		X		X		
12	La capacidad de asumir cambios, es adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados con anterioridad en la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. TRINIDAD VARGAS, OMMERO..... DNI: 10690101

Especialidad del validador:.....

Lima, 24 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: MOTIVACION								
01	Tener autonomía en la organización vuelve más creativos y productivos a los empleados.	X		X		X		
02	Estar satisfecho dentro del área de trabajo promueve buenas relaciones entre los trabajadores.	X		X		X		
03	La sensibilidad emocional ayuda a percibir las emociones de los demás y poder ayudar rápidamente a las personas.	X		X		X		
04	Alcanzar los objetivos proporciona una gran dosis de motivación dentro de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 2: CONDICIONES LABORALES								
05	Brindar una buena infraestructura a los trabajadores, es vital para el bienestar laboral.	X		X		X		
06	Las herramientas tecnológicas son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización.	X		X		X		
07	Las horas de trabajo que debe cumplir todo trabajador es de 8 horas diarias ó 48 horas semanales.	X		X		X		
08	Recibir un salario justo en la organización según el puesto que ocupa es importante para el bienestar de los empleados y la competitividad de la empresa.	X		X		X		
DIMENSION 3: ETICA LABORAL								
09	Crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el Respeto mutuo entre los directivos y los empleados de una organización.	X		X		X		
10	La puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios a la organización.	X		X		X		
11	La responsabilidad se confirma cuando el empleado cumple todas sus funciones laborales con eficiencia.	X		X		X		
12	La honestidad es un valor que nos permite vivir una congruencia en todo lo que hace dentro y fuera de una organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. TRINIDAD VARGAS, OMMERO..... DNI: 10690101

Especialidad del validador:.....

Lima, 24 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 22 de Octubre de 2022

Dr.
Gustavo Javier Alberca Tevés
Presente. -

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en el campus de Los Olivos requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Gerenciales y su efecto en el Clima Laboral en las empresas de Telecomunicaciones de Lima y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lourdes del Rosario García Acaro
DNI N° 09439305

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: LIDERE ZGO								
01	El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.	X		X		X		
02	El liderazgo fomenta el trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.	X		X		X		
03	El liderazgo fomenta la innovación y contribuye a mejorar la productividad de la organización.	X		X		X		
04	La toma de decisiones oportuna ayuda definir el camino para cumplir con los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL								
05	La autoconciencia ayuda a reconocer patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización.	X		X		X		
06	El manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y ser asertivo dentro de la organización.	X		X		X		
07	La empatía es entender los pensamientos y experiencias de las personas y compañeros de trabajo.	X		X		X		
08	El manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema, y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio.	X		X		X		
DIMENSION 3: HABILIDADES SOCIALES								
09	La capacidad de comunicarnos es saber exponer aspectos positivos para llevar a cabo un propósito dentro de la organización.	X		X		X		
10	La capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización.	X		X		X		
11	La capacidad de negociar es saber analizar bien el problema para poder identificar los intereses y objetivos de ambas partes.	X		X		X		
12	La capacidad de asumir cambios, es adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados con anterioridad en la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. ALBERCA TEVES GUSTAVO JAVIER

DNI: 09378805

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Lima, 23 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

N.°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: MOTIVACION								
01	Tener autonomía en la organización vuelve más creativos y productivos a los empleados.	X		X		X		
02	Estar satisfecho dentro del área de trabajo promueve buenas relaciones entre los trabajadores.	X		X		X		
03	La sensibilidad emocional ayuda a percibir las emociones de los demás y poder ayudar rápidamente a las personas.	X		X		X		
04	Alcanzar los objetivos proporciona una gran dosis de motivación dentro de la organización.	X		X		X		
DIMENSION 2: CONDICIONES LABORALES								
05	Brindar una buena infraestructura a los trabajadores, es vital para el bienestar laboral.	X		X		X		
06	Las herramientas tecnológicas son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización.	X		X		X		
07	Las horas de trabajo que debe cumplir todo trabajador es de 8 horas diarias o 48 horas semanales.	X		X		X		
08	Recibir un salario justo en la organización según el puesto que ocupa es importante para el bienestar de los empleados y la competitividad de la empresa.	X		X		X		
DIMENSION 3: ETICA LABORAL								
09	Crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el Respeto mutuo entre los directivos y los empleados de una organización.	X		X		X		
10	La puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios a la organización.	X		X		X		
11	La responsabilidad se confirma cuando el empleado cumple todas sus funciones laborales con eficiencia.	X		X		X		
12	La honestidad es un valor que nos permite vivir una congruencia en todo lo que hace dentro y fuera de una organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. ALBERCA TEVES GUSTAVO JAVIER

DNI: 09378805

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Lima, 23 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

ENCUESTA SOBRE HABILIDADES GERENCIALES

INSTRUCCIONES: en la siguiente escala se presentan características sobre las Habilidades Gerenciales.
 Marque con (X) si es SI / No en cada una de las frases que a continuación se detalla.
 Sólo está permitido marcar una sola opción por frase.

N°	HABILIDADES GERENCIALES	SI	NO
DIMENSIÓN 1: Liderazgo			
1	El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.		
2	El liderazgo fomenta el trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.		
3	El liderazgo fomenta la innovación y contribuye a mejorar la productividad de la organización.		
4	La toma de decisiones oportuna ayuda definir el camino para cumplir con los objetivos de la organización.		
DIMENSIÓN 2: Inteligencia Emocional			
5	La autoconciencia ayuda a reconocer patrones que favorecen a la convivencia de la vida cotidiana dentro y fuera de la organización.		
6	El manejo de las emociones ayuda a mantener una actitud positiva y ser asertivo dentro de la organización.		
7	La empatía es entender los pensamientos y experiencias de las personas y compañeros de trabajo.		
8	El manejo de conflictos minimiza el impacto negativo del problema y busca una solución para lograr un acuerdo satisfactorio.		
DIMENSIÓN 3: Habilidades Sociales			
9	La capacidad de comunicarnos es saber exponer aspectos positivos para llevar a cabo un propósito dentro de la organización.		
10	La capacidad de escuchar ayuda mucho para poder dar buenas respuestas y hacer mejores preguntas dentro y fuera de la organización.		
11	La capacidad de Negociar es saber analizar bien el problema para poder identificar los intereses y objetivos de ambas partes.		
12	La capacidad de asumir cambios, es adaptarse sin que esto altere los objetivos trazados con anterioridad en la organización.		

SI = 1
 No = 0

ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES: en la siguiente escala se presentan características sobre las Clima Laboral.
 Marque con (X) si está De Acuerdo/ No de Acuerdo en cada una de las frases que a continuación se detalla.
 Sólo está permitido marcar una sola opción por frase.

N°	CLIMA LABORAL	SI	NO
Dimensión 1: Motivación			
13	Tener autonomía en la organización vuelve más creativos y productivos a los empleados.		
14	Estar satisfecho dentro del área de trabajo promueve buenas relaciones entre los trabajadores.		
15	La sencillez emocional ayuda a percibir las emociones de los demás y poder ayudar rápidamente a las personas.		
16	Alcanzar los objetivos proporciona una gran dosis de motivación dentro de la organización.		
Dimensión 2: Condiciones Laborales			
17	Brindar una buena infraestructura a los trabajadores, es vital para el bienestar laboral.		
18	Las herramientas tecnológicas son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización.		
19	Las horas de trabajo que debe cumplir todo trabajador es de 8 horas diarias ó 48 horas semanales.		
20	Recibir un salario justo en la organización según el puesto que ocupa es importante para el bienestar de los empleados y la competitividad de la empresa.		
Dimensión 3: Ética Laboral			
21	Crear un ambiente de cordialidad y seguridad se logra con el respeto mutuo entre los directivos y los empleados de una organización.		
22	La puntualidad es una virtud humana que ofrece muchos beneficios a la organización.		
23	La responsabilidad se confirma cuando el empleado cumple todas sus funciones laborales con eficiencia.		
24	La honestidad es un valor que nos permite vivir una congruencia en todo lo que hace dentro y fuera de una organización.		

SI = 1
 No = 0

Confiabilidad Alfa Cronbach - PILOTO

Confiabilidad Alfa Cronbrach con el KR20 para escala Dicotomica.

Encuadrada	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	Total	
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E7	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	13
E8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E15	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	12
E16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
E25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	

p	1	1	1	0.96	0.92	1	0.92	0.92	1	0.92	0.92	1	0.92	1	1	0.92	1	0.92	1	0.92	0.92	1	1	0.92
q	0	0	0	0.04	0.08	0	0.08	0.08	0	0.08	0.08	0	0.08	0	0	0.08	0	0.08	0	0.08	0.08	0	0	0.08
pq	0	0	0	0.04	0.07	0	0.07	0.07	0	0.07	0.07	0	0.07	0	0	0.07	0	0.07	0	0.07	0.07	0	0	0.07

k: 24
 k-1: 23
 $\sum_{i=1}^k p_i q_i$ 0.85
 Varianza 10.2
 $\alpha = 0.96$

$$\rho_{KR20} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k p_j q_j}{\sigma^2} \right)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.3 - 1	Confiabilidad ALTA
0.76 - 0.96	Confiabilidad FUERTE
0.50 - 0.75	Confiabilidad MODERADA
0 - 0.49	Confiabilidad BAJA

Anexo: Confiabilidad del Instrumento SPSS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: VAR00001 1 Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

*Base Datos.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: VAR00001 1 Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

Base Datos.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: VAR00001 1 Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

*Base Datos.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: VAR00001 1 Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
116	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124																								
125																								
126																								
127																								
128																								
129																								
130																								
131																								
132																								
133																								
134																								
135																								
136																								
137																								
138																								
139																								
140																								
141																								
142																								
143																								
144																								
145																								
146																								
147																								
148																								

Vista de datos Vista de variables

*Base Datos.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	5	0	El buen liderazgo fomenta la comunic...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	5	0	El liderazgo fomenta el trabajo en equi...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	5	0	El liderazgo fomenta la innovación y co...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	5	0	La toma de decisiones oportuna ayuda...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	5	0	La autoconciencia ayuda a reconocer ...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	5	0	El manejo de las emociones ayuda a ...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	5	0	La empatía es entender los pensamien...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	5	0	El manejo de conflictos minimiza el im...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	5	0	La capacidad de comunicarnos es sab...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	5	0	La capacidad de escuchar ayuda muc...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	5	0	La capacidad de Negociar es saber an...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	5	0	La capacidad de asumir cambios, es a...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	5	0	Tener autonomía en la organización vu...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	5	0	Estar satisfecho dentro del área de tra...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	5	0	La sencibilidad emocional ayuda a per...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	5	0	Alcanzar los objetivos proporciona una ...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	5	0	Brindar una buena infraestructura a los...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	5	0	Las herramientas tecnologicas son mu...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	5	0	Las horas de trabajo que debe cumplir...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	5	0	Recibir un salario justo en la organizac...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	5	0	Crear un ambiente de cordialidad y seg...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	5	0	La puntualidad es una virtud humana q...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	5	0	La responsabilidad se confirma cuando...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	5	0	La honestidad es un valor que nos per...	{0, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

1

Vista de datos Vista de variables

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Advertencias
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Títulos
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad
 - Estadísticas de elemento
 - ANOVA con prueba de Friedman

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	123	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	123	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los ítems estandarizados	N de elementos
,795	,781	24

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
El buen liderazgo fomenta la comunicación y ayuda a la competitividad de la organización.	,99	,090	123
El liderazgo fomenta el trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los	,99	,090	123

Confiabilidad Alfa Cronbach																									
Confiabilidad Alfa Cronbrach con el KR20 para escala Dicotomica.																									
Encuestados	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	Total
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	23
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
15	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	21
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
20	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	16
21	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	20
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23
23	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	19
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24

Confiabilidad Alfa Cronbach																									
Confiabilidad Alfa Cronbrach con el KR20 para escala Dicotomica.																									
Encuestados	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	Total
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
35	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
55	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	17
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	23

Confiabilidad Alfa Cronbach																									
Confiabilidad Alfa Cronbach con el KR20 para escala Dicotomica.																									
Encuestados	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	Total
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	23
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
84	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	23
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
90	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	16
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
99	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23

Confiabilidad Alfa Cronbach
Confiabilidad Alfa Cronbrach con el KR20 para escala Dicotomica.

Encuestados	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	Total	
100	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	23
116	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	22
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
119	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	21
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24

p	0.9919	0.9919	0.9837	0.9919	0.9756	0.9837	0.9593	0.9837	0.9512	0.9756	0.9756	0.9675	0.9268	0.0081	0.0407	0.9919	0.9512	0.9837	0.9268	0.9919	1.0000	1.0000	0.9756	0.9919
q	0.0081	0.0081	0.0163	0.0081	0.0244	0.0163	0.0407	0.0163	0.0488	0.0244	0.0244	0.0325	0.0732	0.9919	0.9593	0.0081	0.0488	0.0163	0.0732	0.0081	0.0000	0.0000	0.0244	0.0081
pq	0.0081	0.0081	0.0160	0.0081	0.0238	0.0160	0.0390	0.0160	0.0464	0.0238	0.0238	0.0315	0.0678	0.0081	0.0390	0.0081	0.0464	0.0160	0.0678	0.0081	0.0000	0.0000	0.0238	0.0081

k: 24
k-1: 23
 $\sum pq$ 0.5535
Varianza 2.328
α = 0.795

y una

$$\rho_{KR20} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k p_j q_j}{\sigma^2} \right)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.9 - 1	Confiabilidad ALTA
0.76 - 0.98	Confiabilidad FUERTE
0.50 - 0.75	Confiabilidad MODERADA
0 - 0.49	Confiabilidad BAJA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
R.U.C. 20164113532
AV. LARCO 1770 - URB. SAN ANDRES STA ETAPA -
VICTOR LARCO - TRUJILLO - TRUJILLO
UCV CAMPUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232 - Los Olivos - Lima - Lima
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BH13 - N° 2132911

Código : 6700283843
Nombres : GARCIA ACARO LOURDES DEL ROSARIO
Unidad : MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO
Programa : POSTGRADO

Cant. x Prec. Unit.
Descripción

1.00 x 1,000.00		
PG-DERECHO A TRAMITE DE OBTENCION DE GRADO MAESTRO		1,000.00
TOTAL		1,000.00
EXONERADA	S/	0.00
INAFECTA	S/	1,000.00
GRAVADA	S/	0.00
I.G.V.	S/	0.00
TOTAL	S/	1,000.00

Emisión : 06/01/2023 Venc. : 06/01/2023
Estado : CANC. T.C. : 0.00
VENTA CONTADO

SEUSS SEUSS SEUSS ADMIN (SEUSS)

"Los derechos de crédito que mantiene la Universidad César Vallejo S.A.C., representados por el presente comprobante de pago, han sido transferidos en dominio fiduciario a la Fiduciaria S.A"

13/01/2023 12:06:20 a.m.
Representación impresa del comprobante de venta electrónico,
 www.ucv.edu.pe
05-0000021/SUNAT
jG8g=



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TRINIDAD VARGAS OMMERO ROMIE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES GERENCIALES Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2022", cuyo autor es GARCIA ACARO LOURDES DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TRINIDAD VARGAS OMMERO ROMIE DNI: 10690101 ORCID: 0000-0002-8512-383X	Firmado electrónicamente por: OTRINIDADV el 26- 01-2023 15:21:58

Código documento Trilce: TRI - 0528651