



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Habilidades gerenciales y desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Rivera Robles, Isaias Benjamin (orcid.org/0000-0002-7857-7462)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi amada esposa Graciela por su comprensión, apoyo, tolerancia sobre todo su motivación para culminar con este proyecto.

A mis hijos Luis Fernando y Sofia Gaela, fuente de inspiración.

Agradecimiento

A mis padres, Luis y Josefina por darme la vida y sus palabras de aliento y motivación.

A mis maestros del excelentísimo Universidad Cesar Vallejo, por inculcarme competencias y valores en el transcurso de mi formación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización	33
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Procedimientos	43
3.6. Método de análisis de datos	44
3.7. Aspectos éticos	44
IV. RESULTADOS	45
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1.	Habilidades gerenciales para la administración de un grifo	19
Tabla 2.	Definiciones de desempeño laboral	24
Tabla 3.	División de la variable habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios	36
Tabla 4.	División de la variable desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios	39
Tabla 5.	Resultados del cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach para las variables	42
Tabla 6.	Validez de contenido del instrumento para medir la variable Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios	43
Tabla 7.	Validez de contenido del instrumento para medir la variable Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios	43
Tabla 8	Frecuencia Porcentual habilidades Gerenciales, Así Como Sus Dimensiones	45
Tabla 9	Frecuencia Porcentual Desempeño Labora, Así Como Sus Dimensiones	45
Tabla 10	Correlación de Rho Spearman variables habilidades gerenciales y desempeño laboral	46
Tabla 11.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión habilidades conceptuales y desempeño laboral	47
Tabla 12.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión habilidades sociales y desempeño laboral	48
Tabla 13.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión habilidades técnicas y desempeño laboral	49
Tabla 14.	Correlación Rho de Spearman de la dimensión valores y desempeño laboral	49

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustible, en la Provincia de Pasco 2022. La metodología radicó en la aplicación del enfoque de investigación cuantitativo de corte transversal, con diseño no experimental y alcance correlacional de tipo básico. Se trabajó con una población de 120 empleados de estaciones de servicio, y/o grifos, considerando una muestra representativa de 92 empleados. Se empleó el método hipotético-deductivo. Y para la recopilación de datos se usó como técnica la encuesta, cabe resaltar que el instrumento de medición cuenta con alternativas de respuesta en escala de Likert. Los resultados revelaron mediante el estadígrafo de Rho de Spearman, que a un nivel de significancia de 0.05 se consiguió un p-valor menor a 0.05, por lo que se puede afirmar la hipótesis de investigación, la cual indica que existe de relación entre las variables: habilidades gerenciales y desempeño laboral, rechazando así la hipótesis nula. Finalmente se concluye que las variables de investigación, habilidades gerenciales y desempeño laboral en las empresas comercializadoras de combustibles en la provincia de Pasco, tiene relación directa y alta según Rho de Spearman ($r=0,721$).

Palabras clave: habilidades gerenciales, desempeño laboral, habilidades conceptuales, habilidades técnicas.

Abstract

The objective of this study was to establish the relationship between management skills and work performance in fuel commercialization companies in the Province of Pasco 2022. The methodology was based on the application of a cross-sectional quantitative research approach, with a non-experimental design and basic correlational scope. We worked with a population of 120 employees of service stations and/or taps, considering a representative sample of 92 employees. The hypothetical-deductive method was used. The survey technique was used for data collection, and it should be noted that the measurement instrument has response alternatives on a Likert scale. The results revealed by means of Spearman's Rho statistic, that at a significance level of 0.05 a p-value of less than 0.05 was obtained, so that the research hypothesis can be affirmed, which indicates that there is a relationship between the variables: managerial skills and work performance, thus rejecting the null hypothesis. Finally, it is concluded that the research variables, managerial skills and work performance in fuel commercialization companies in the province of Pasco, have a direct and high relationship according to Spearman's Rho ($r=0.721$).

Keywords: managerial skills, job performance, conceptual skills, technical skills.

I. INTRODUCCIÓN

Hacia el siglo XXI con la globalización económica mundial existe cambios sustanciales y trascendentales como en lo económico, social, cultural y geopolítico, esto ha hecho que las empresas u organizaciones se adapten a esos cambios plasmados en nuevos modelos de gestión empresarial, denominado paradigmas que fue definida como un modelo, métodos y procedimientos que son utilizados para la interpretación de la subsistencia de un fenómeno o en la resolución de problemas (Kuhn, 1971)

A nivel mundial podemos señalar, aunque no ha finalizado la pandemia del COVID 19 aun existiendo algunas variantes, con la vacunación se podido minimizar la cantidad de fallecidos. Después de dos años de restricciones las organizaciones dedicadas al mundo energético estan aperturando, sin embargo, algunas por alguna razón no lo hicieron. Ocasionados por muchos factores como la crisis energética de oferta y demanda, en promedio mundial 20% de las gasolineras ha cerrado sus puertas por motivos financieros (Opec Bulletin, 2022, p. 3)

Según señala Cantrell, (2021) durante los últimos años, el pensamiento sobre el futuro del trabajo se ha centrado en la necesidad de cambiar los puestos de trabajo y no en reemplazarlos por completo. Se tiene el siguiente argumento: a medida que surgieron enfoques alternativos para el trabajo, como la inteligencia artificial, la automatización y el talento fuera del balance general, especialmente en empresas comercializadoras de combustible o grifos y estaciones de servicios. El desempeño laboral debe considerar desagregar el trabajo en tareas componentes, ello para determinar qué tareas pueden ser realizadas de manera óptima por máquinas inteligentes o talento alternativo fuera de los muros de la organización, y reensamblar las tareas restantes con otras nuevas para crear un trabajo recién reconfigurado.

Por su lado Peralta, M, (2012) señala capacitar a los colaboradores para cumplir, una vez más, con las necesidades del trabajo recién reconfigurado. De esta manera, con la automatización se reemplaza, aumenta y transforma el rol del trabajador humano. Sin embargo, esta perspectiva es un enfoque de ingeniería de arriba hacia abajo que aún está arraigada a una dinámica mecanicista que no les da

a los trabajadores muchas opciones o agencia. En ese sentido, la atención se dirige a la búsqueda de eficiencia y reducción de costos, en lugar de abrir nuevas oportunidades para desbloquear el crecimiento y valor.

El mundo está cambiando rápidamente y pasa por este proceso indefinidas veces, es así como cada vez que surge una nueva tecnología, los mercados también cambian o surgen nuevas oportunidades. Mas aún, en un contexto de estado de emergencia sanitaria. Para ir más allá de la industrialización del trabajo y los empleos, las organizaciones generalmente se mueven en dos direcciones. La primera dirección busca que las organizaciones atomen el trabajo y el trabajador, deconstruyéndolos en sus partes componentes (tareas, proyectos, habilidades y capacidades) y luego utilizando nuevos avances en tecnología para unir rápidamente las piezas de trabajo y trabajador en función a la evolución (necesidades e intereses). La segunda dirección organiza el trabajo mediante la creación de compromisos muy amplios con los problemas a resolver, resultados a lograr o nuevas fuentes de valor a crear, esencialmente proporcionando barandillas para los trabajadores en términos de lo que consiste el trabajo, pero dándoles la libertad y autonomía para elegir la forma en que se hace el trabajo. El fraccionamiento del trabajo en tareas componentes puede prestarse a subcontratar el trabajo a otros trabajadores fuera de balance, socavando así la estabilidad, propósito, oportunidades de crecimiento e ingresos estables deseados, los cuales fueron logrados a través del empleo. Por esta razón, no se ha de discutir aquí las opciones de la economía colaborativa, sino que se prefiere ver cómo las organizaciones pueden crear hogares estables para los trabajadores como empleados y cómo el compromiso se puede evidenciar en las habilidades gerenciales en las partes interesadas. Asimismo, según es importante resaltar el empoderamiento en términos de autonomía, agencia y elección que muchos colaboradores disfrutaban como empleados temporales. Cantrell, (2021)

A nivel nacional, las entidades del estado peruano de Indecopi y Osinergmin, supervisan a los grifos y estaciones de servicios cumplan con excluir el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) al costo final que cobran a los consumidores finales por ciertos combustibles, beneficiándolos de la exención dictaminado por el Gobierno. Alrededor de 212 grifos y estaciones de servicios se encuentran monitoreados por Indecopi, los resultados han revelado que el 71% de estos han reducido sus precios

en S/ 1.26 con una media por galón, en algún combustible desgravado del ISC. Cabe resaltar del monitoreo de establecimientos en Lima y Callao corresponden a las siguientes empresas: (a) Repsol al 27%, (b) Primax con 26%, (c) PetroPerú con 9%, (d) Ava con 9% y (e) Pecsca con 6%; ello debido a que estas marcas tienen una participación significativa en el mercado peruano. Por otro lado, según el Gobierno del Perú (2022) se cuenta con la supervisión de 146 grifos y estaciones de servicios, los cuales se ubican en las ciudades de Ayacucho, Arequipa, Apurímac, Cusco, Chimbote, Cajamarca, Ica, Huánuco, Huaraz, Huancayo, Huancavelica, La Libertad, La Merced, Lambayeque, Pasco, San Martín, Tacna, Puno, Lambayeque, Piura, Moquegua y Tumbes. (Gobierno del Perú)

A nivel local, según registro de hidrocarburos emitido por Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN, 2022) en la provincia de Pasco existen 27 grifos y estaciones de servicio, al mismo tiempo de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2022) el 37% de las empresas en estudio tienen cobranzas coactivas, lo cual pone de manifiesto la existencia de problemas serios de gestión, sobre todo con respecto a las limitaciones que exhiben los gerentes de las estaciones, con respecto a habilidades gerenciales. Por otro lado, según registros de control interno del personal que labora en un horario de 10 horas diarias, habiendo superado el mínimo legal permitido de 8 horas. Por lo que puede advertirse que dicho personal se encuentra desmotivado y ello conducir a una rotación de personal que pone de manifiesto deficiencias en la gestión e incumplimiento; además, con las normas laborales, de manera descarada, sin que Sunafil haya tomado participación en hacer las verificaciones y las sanciones correspondientes.

Ante lo anteriormente expuesto, esta investigación tiene como finalidad establecer el vínculo entre las habilidades gerenciales, así como el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. Asimismo, el problema general de la investigación responderá a la siguiente incógnita: ¿Cuál es la relación de las habilidades gerenciales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?

Por otro lado, los problemas específicos son los siguientes: (a) ¿cuál es la relación de las habilidades conceptuales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?; (b) ¿cuál es la relación de las habilidades sociales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?; (c) ¿cuál es la relación de las habilidades técnicas con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?; y (d) ¿cuál es la relación de los valores con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?

Este estudio tiene justificación teórica, porque busca enriquecer y agregar teoría referente a las habilidades gerenciales y desempeño laboral en los grifos y estaciones de servicio, relacionando ambas variables con el fin de fomentar un debate y evidenciar que ambas variables tienen un impacto dinámico entre sí. También, cuenta con justificación metodológica, ya que la información obtenida en el proceso podrá servir de aporte para futuros estudios que decidan ahondar esta línea de investigación de alguna o todas las variables trabajadas. Y justificación a nivel práctico, ya que el aporte de investigación puede iniciar la solución de la compleja problemática, fomentando así que las empresas puedan visibilizar el conflicto y tomen la iniciativa de implementar programas de acción para solucionarlo, contribuyendo así al éxito empresarial de dichas organizaciones.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación de las habilidades gerenciales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. Y sus objetivos específicos son los siguientes: (a) determinar la relación de las habilidades conceptuales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022; (b) determinar la relación de las habilidades sociales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022; (c) determinar la relación de las habilidades técnicas con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022; y (d) determinar la relación de los valores con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis general: Las habilidades gerenciales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. Y sus respectivas hipótesis específicas: (a) las habilidades conceptuales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022; (b) las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022; (c) las habilidades técnicas se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022; y (d) los valores se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los precedentes internacional con que cuenta esta investigación se mostrarán en los próximos párrafos.

En el artículo científico de Sharma et al. (2022), titulado “*Análisis del impacto de las prácticas sostenibles de gestión de recursos humanos y la adopción de tecnologías de la industria 4.0 en las habilidades de empleabilidad*”, se estableció como objetivo examinar la relación de las prácticas de gestión sostenible de recursos humanos (SHRM) y la adopción de tecnologías de la industria 4.0 (I4Te) en las habilidades de empleabilidad (ES) de los empleados. El estudio ha llevado a cabo cuatro prácticas principales de SHRM: capacitación (TR), flexibilidad (FL), participación de los empleados (EP) y empoderamiento de los empleados (EE) para medir su impacto en el ES junto con I4Te. Se diseñó un método de enfoque de encuesta sobre los constructos identificados de la literatura existente basado en SHRM, I4Te y ES. La encuesta resultó en 198 respuestas válidas. El estudio utilizó el análisis factorial confirmatorio (CFA) y el modelado de ecuaciones estructurales (SEM) empleando el SPSS 25.0 y AMOS 25.0 para la validación de construcciones y la prueba de hipótesis. Como resultado de las cuatro prácticas SHRM (TR, FL, EP y EE) junto con I4Te influyen directamente en ES en la organización. El I4Te junto con las prácticas SHRM podían mejorar habilidades y competencias de los colaboradores que es el requisito de las organizaciones futuras.

En Portugal, Santos et al. (2021), en su artículo “*Nuevas habilidades de gestión de calidad necesarias para gerentes de calidad 4.0.*”, establecieron que la digitalización se estaba acelerando en todo el mundo; es decir, en las infraestructuras industriales y sociales. De ahí que la transformación digital se convirtiese en un pilar de la política industrial, conocida en Europa como “Industria 4.0”, en China como *made in China 2025*, en Asia como *Smart Cities*, en Japón como *Sociedad 5.0* y en Norteamérica como *Internet industrial*. Estas transformaciones cambiarían el panorama industrial, hacia la Calidad 4.0 y por ende, nuestras vidas. La investigación presentada se realizó sobre empleados de gestión de calidad en Portugal y tiene como objetivo analizar si dichos empleados tienen la percepción del impacto de la Industria 4.0 en la profesión de gestión de calidad y las habilidades requeridas y

necesarias. Tras analizar los cuestionarios contestados, se consideraron válidos 90 resultados. Esta es la muestra de nuestro estudio. Simultáneamente, el propósito de este estudio también es explorar y examinar los principales temas en curso relacionados con la gestión de la calidad para la cuarta revolución industrial y cómo la calidad emerge de este cambio. Los profesionales que trabajan en la gestión de la calidad deben tener pensamiento creativo, ser líderes, saber comunicarse y trabajar en equipo, así como tener conocimiento y comprensión de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), pilares fundamentales de la Industria 4.0. Estos son los principales hallazgos. Además de eso, debe saber motivar a sus equipos de trabajo, estar abierto al cambio, saber utilizar Big Data para la toma de decisiones y sobre todo debe saber gestionar conflictos. Además, los profesionales de la calidad deben promover el diseño y la producción de productos de primera, ser los defensores de sus clientes dentro de la organización y, por último, deben crear valor para las partes interesadas.

En Turquía, Ayuk (2019), en su investigación *“Examinando la adopción del sistema de gestión de gasolineras: una revisión sistemática de la literatura”*, estableció que, últimamente es difícil gestionar las gasolineras debido a la antigua forma manual de llevar registros de productos derivados del petróleo. Se han realizado diferentes estudios para examinar la adopción de sistemas de gestión de gasolineras. El objetivo fue determinar la adopción del sistema de gestión de gasolineras mediante la revisión de la metodología de investigación utilizada, el marco teórico utilizado y la brecha que faltaba en los estudios anteriores. Después del análisis, el resultado mostró, teniendo en cuenta a la inspección sistemática de estudio de 35 artículos, que la mayoría de los estudios usan el modelo TAM, TAM extendido y UTAUT, mientras que algunos estudios no usaron ningún modelo de aceptación de tecnología en su estudio. El resultado del estudio también muestra que las metodologías de investigación utilizadas por los estudios son estudio de caso, encuesta y desarrollo de sistemas. El análisis finalmente reveló que las lagunas en los estudios anteriores es debido a la implementación del sistema.

En Ecuador, Albán et al. (2017), en su artículo *“Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en empleados de gasolineras en Ecuador”*, determinaron la asociación de los factores psicosociales en el desempeño laboral y estrés laboral en

empleados de gasolineras en Ecuador. Se realizó un estudio transversal, incluyendo 146 despachadores de productos derivados del petróleo. Los participantes respondieron a datos sociodemográficos, el instrumento de factores psicosociales en el trabajo (Survey of Psychosocial Factors at Work) y el cuestionario de evaluación del estrés (Stress Evaluation Survey). La edad promedio fue de 30,05 años (DE = 8,31), siendo el 67,7% del sexo masculino. Los resultados indicaron que los participantes percibieron una alta exposición a los factores psicosociales en el trabajo Interacción social (61%), Aspectos organizacionales y Remuneración del desempeño (47,3%). En cuanto al estrés laboral, se observaron altos niveles de síntomas psicoemocionales (88,4%), seguidos de los relacionados con el comportamiento social (74%). Al analizar las asociaciones entre los factores psicosociales en el estrés laboral, se observaron varias correlaciones significativas, encontrando que los factores de contenido y características de la tarea ($p < 0,005$) y rol laboral y desarrollo de la carrera ($p < 0,005$) presentaron el mayor número de asociaciones con la presencia de síntomas de estrés laboral. Se concluyó que los empleados de gasolineras perciben una alta exposición a diferentes factores psicosociales en el trabajo, los cuales están asociados a la presencia de altos niveles de estrés laboral, determinando así que es importante intervenciones que promuevan la salud y bienestar.

En Indonesia, Syailendra y Soetjipto (2017) en su artículo científico "*Mejorar el compromiso laboral del operador de la gasolinera con el papel de recurso laboral, desempeño y satisfacción laboral*", establecieron respecto al operador de la estación de servicio, que la punta de lanza de las organizaciones que trataban directamente con el público, porque el operador debía tener compromiso de trabajo para realizar el trabajo de acuerdo con las expectativas de la empresa. El propósito de este estudio fue establecer el efecto de la demanda laboral, los recursos laborales y la satisfacción laboral en el compromiso laboral del operador de la estación de servicio. El estudio involucró a 200 operadores en una gasolinera en Yakarta con un método cuantitativo. El resultado tuvo un impacto positivo y significativo del desempeño laboral en la satisfacción y compromiso laboral. Influencia de los recursos laborales levemente positiva pero no significativa para el compromiso laboral, efecto positivo del desempeño laboral, pero no significativo para el compromiso laboral, y recurso laboral

efecto negativo y no significativo sobre la satisfacción laboral. El estudio encontró los resultados de que el efecto del desempeño laboral en el operador de la estación de servicio contrastaba con estudios anteriores y el efecto del recurso laboral también era diferente de estudios anteriores, debido a las diferencias en el desempeño y el nivel de satisfacción laboral.

Los antecedentes a nivel nacional con que cuenta la investigación se muestran a continuación.

Reyes (2018) en su tesis "*Habilidades gerenciales y desempeño laboral en la gerencia de apoyo al diagnóstico de un hospital nacional de Essalud, Callao, 2018*", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores del área de apoyo al diagnóstico de un hospital. La metodología empleada fue con el enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta y cuestionarios (como instrumentos); se consideró una muestra de 177 trabajadores de la empresa. Finalmente, concluyó que las habilidades gerenciales y el desempeño laboral tienen una relación directa y fuerte de la empresa materia de la investigación.

Ferrando y Callohuanca (2020) en el artículo titulado "*Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú*", se estableció como propósito evaluar la incidencia de un programa de capacitación en las habilidades gerenciales de los ejecutivos de las pequeñas empresas del parque industrial de Villa El Salvador. La metodología empleada fue del enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño experimental de tipo experimental (pretest y posttest) y longitudinal. Se consideró que de la muestra intencional de 30 gerentes de pequeñas empresas que asistieron y culminaron estudios de un curso-taller llamado desarrollo de habilidades gerenciales, concluye que existen diferencias significativas con respecto a la variable habilidades gerenciales, por lo que hubo una mejora luego de la capacitación. Asimismo, se observan diferencias altamente significativas respecto a los factores: liderazgo, empoderamiento, gestión de capital humano, trabajo en equipo, inteligencia

emocional, gestión del tiempo, creatividad, acción estratégica, resolución de conflictos y toma de decisiones.

Chumpitazi (2019) en su tesis "*Habilidades gerenciales y gestión de los recursos humanos en los trabajadores de la empresa Premezclados Ken S.A.C. Trujillo-Perú 2019*", estableció el objetivo de determinar la relación que existe entre la habilidades gerenciales y gestión de los recursos humanos en los trabajadores de la empresa Premezclados. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional. Y la muestra censal de 110 participantes, entre trabajadores frecuentes y potenciales de la empresa ya mencionada. Además se usó el método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta; cuestionarios (como instrumentos). Como conclusión se tuvo que las habilidades gerenciales se relacionan directamente con la gestión de los recursos humanos en los trabajadores de la empresa materia del estudio.

Flores (2018) en su tesis "*Habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Micro Red Ampliación Paucarpata, Arequipa 2018*", estableció el objetivo de analizar las habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Micro Red Paucarpata". Emplearon como metodología el enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental transversal correlacional, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, escalas Likert. La variable habilidades gerenciales tiene como muestra probabilística a 97 trabajadores, y la variable desempeño laboral tiene como muestra intencional cuatro jefes de los centros de salud. Finalmente, como conclusión se obtuvo que las habilidades gerenciales influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores materia de la investigación.

Ubillús (2017) en su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral en Grifos y estaciones de servicios del Norte S.A.C.*", estableció el objetivo de determinar la correlación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios del Norte S.A.C. de la ciudad de Chiclayo. Como metodología se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional, con método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, en escalas Likert (como instrumentos). Orientado con muestra censal de 23 trabajadores de la

empresa. Finalmente, como conclusión se obtuvo que el clima organizacional se relaciona significativa y positivamente con el desempeño general.

Con respecto a los soportes teóricos de la variable habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios, se cuenta con lo que viene a continuación.

Un sistema de información se puede caracterizar en hechos, como muchas partes interrelacionadas que recopilan, almacenan y transmiten datos para ayudar al liderazgo y control básicos en una organización (Ogawa y Ratombo, 2013). Incluyen en su estudio que el sistema de información ayuda al personal gerencial y colaboradores a diseccionar conflictos, imaginar temas dificultosos y crear nuevos elementos. Hay tres ejercicios en cualquier marco de datos que producen la información que las asociaciones necesitan para decidir, controlar actividades, desglosar problemas y crear nuevos productos o administraciones. Estos ejercicios son entrada, manejo y salida. La información capta información cruda del interior de la asociación o de su condición exterior (Ayuk, 2019).

Preparando cambios sobre este crudo aporte a una estructura progresivamente importante. La salida mueve los datos manejados a la población general que los utilizará o a los ejercicios para los que se utilizarán, los sistemas de información requieren que el rendimiento se devuelva a las personas adecuadas de la asociación para que puedan evaluar o abordar la etapa (Ayuk, 2019).

Los sistemas de información aluden a marcos que brindan datos basados en innovación y beneficios de correspondencia en una asociación. Un marco de datos se caracteriza por una gran cantidad de componentes interrelacionados que recopilan, controlan, almacenan y dispersan información y datos con un componente crítico. Un marco de datos puede ser manual o electrónico. Un marco de administración electrónica se compone de equipos, programación, bases de datos, medios de comunicación, personas y metodología que se organizan para recopilar, controlar, almacenar y procesar información en datos utilizables (Ayuk, 2019).

Por último, Ogawa y Ratombo (2013) describen un marco de datos como un marco sociotécnico. Son de la opinión de que, independientemente de cómo los marcos de información estén hechos de máquinas, dispositivos y tecnología física,

requieren generosas empresas sociales, autoritarias y académicas para que funcionen adecuadamente. Estos, apuntan al factor humano, el cual es un componente fundamental respecto al correcto funcionamiento del sistema de gestión.

En resumen, el sistema de información es esencial en nuestro mundo actual para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información (Ayuk, 2019).

El sistema de gestión es esencial en el mundo empresarial actual. Okemiri y Nweso (2016) definieron el Sistema de Información Gerencial como un sistema integrado que proporciona información para ayudar y mejorar las operaciones gerenciales, la gestión de análisis y la toma de decisiones en un establecimiento. Un sistema de información gerencial despliega hardware de computadora, software de computadora, base de datos, modelos para análisis, control, planificación y toma de decisiones.

Un sistema de gestión es un conjunto de arreglos, procedimientos y estrategias utilizados por un establecimiento para garantizar que pueda cumplir con las tareas requeridas para lograr sus objetivos. Estos objetivos abarcan numerosas partes de las actividades del establecimiento (logros relacionados con la contabilidad, la calidad del producto, la tarea segura, las conexiones con los clientes, la conformidad administrativa y la gestión del empleador) (Ayuk, 2019).

Los sistemas de gestión aluden a los marcos de información que revisan la función de gestión. Brindan a los administradores informes en línea sobre el desempeño actual y verificable de la asociación (Ogawa y Ratombo, 2013). Proporcionan información para que los directores jueguen los elementos de organización, control y liderazgo básico. Dependen de los marcos de gestión de intercambios y se utilizan para reducir los efectos secundarios de la preparación de intercambios en informes que se utilizan para evaluar, controlar y encuestar ejercicios, y para organizar.

El sistema de gestión es un marco de datos utilizado para respaldar el liderazgo básico cuando todo está dicho y hecho en todos los niveles de una asociación. El sistema de gestión sirve al nivel de administración de la asociación, brindando a los supervisores informes y acceso a la ejecución actual de la asociación y los registros

crónicos. Por lo general, los sistemas de gestión se ubican solo en ocasiones internas, no ecológicas o externas. El sistema de gestión sirve esencialmente a los elementos de organización, control y liderazgo básico a nivel de administración (Ogawa y Ratombo, 2013).

El sistema de gestión no se puede comprender sin reconocer primero entre información y datos. La información son certezas naturales que no dan comprensión por sí mismas mientras que los datos se preparan o modifican la información que ayuda a alguien a decidirse o aumentar la comprensión. Por ejemplo, contrastar un sistema de información de gestión completo incorpora cada uno de los marcos que utiliza una organización para producir los datos que ayudan a los ejecutivos a llevar a cabo sus elecciones y actividades. En grandes bases, el sistema de gestión generalmente estará en su mayor parte o totalmente basado en PC, lo que requiere proyectos de programación para capturar y escribir sobre los datos vitales. La mejora y la junta de dispositivos de innovación de datos ayudan a los funcionarios, además, al personal en general a desempeñar cualquier tarea relacionada con el manejo de datos. El sistema de gestión y los marcos comerciales son particularmente valiosos en el examen de la información comercial y la generación de datos como informes que se utilizarán como instrumentos para el liderazgo básico (Ogawa y Ratombo, 2013).

En conclusión, el sistema de gestión hace que la planificación y el seguimiento del funcionamiento diario de una organización sean fáciles y eficientes (Ayuk, 2019).

Esta discusión sobre la aplicación del sistema de gestión con PC es tan omnipresente como lo es hoy en día, no hay realmente un gran negocio, que no dependa en gran medida de sus marcos de PC para producir una parte de los datos necesarios para la poderosa tarea del negocio (Petter et al., 2013.). Con la guía de las PC, el sistema de gestión ha progresado para volverse importante en el apoyo a algunas partes de los ejercicios comerciales, por ejemplo, el sistema, la extracción e introducción de datos (preparación de información) y la evaluación de la exhibición del negocio utilizando los destinos establecidos por el negocio (Petter et al., 2013).

Si bien los sistemas de gestión son muy útiles para crear informes fácticos y análisis de información, también se pueden utilizar como una herramienta de gestión por objetivos. La gestión por objetivos es un procedimiento de administración mediante el cual los subordinados acuerdan una serie de objetivos para que el subordinado se esfuerce por lograr dentro de un período determinado (Petter et al., 2013). Los objetivos se establecen utilizando la regla SMART: es decir, los objetivos deben ser medibles, específicos y realistas en el tiempo. Agregó que el objetivo de estos objetivos es brindar muchos indicadores clave de ejecución mediante los cuales una empresa puede emitir un juicio sobre la exhibición de un trabajador o empresa. La realización de cualquier Gerencia por objetivos depende del constante seguimiento del avance. Al seguir esta presentación, puede ser increíblemente útil utilizar un marco de datos de administración. Dado que todos los objetivos SMART son, por definición, cuantificables, se pueden seguir a lo largo de la edad de los informes de la junta para ser examinados por los líderes. Esto explica el sistema de gestión en la gasolinera y lo eficiente que puede ser la gestión con una plataforma basada en la web (Ayuk, 2019).

El sistema de gestión de gasolineras es un sistema integrado diseñado para gestionar electrónicamente las ventas de productos derivados del petróleo sin el estrés de gestionar las ventas manualmente. En este sistema se recopilan datos operativos en forma de registros, problemas detectados en el cómputo de las ventas diarias. Areeg et al. (2017) Además, registro de pedidos. La información se puede perder y los registros diarios pueden no ser precisos (Ayuk, 2019).

Hay méritos en tener un sistema de gestión en gasolinera y este subtítulo explica y revisa las ventajas. El campo del Sistema de Gestión puede transmitir muchas ventajas a los esfuerzos en cada industria. En este examen, la estación de petróleo el marco del ejecutivo con diarios de sierra, por ejemplo, el sistema de gestión trimestralmente procede a descubrir e informar mejores enfoques para utilizar el Sistema de Gestión para lograr los objetivos comerciales. La estación petrolera utiliza los marcos del ejecutivo para el evento social y distribuye los datos necesarios para decidir las opciones oportunas. Dado que los funcionarios procesan tantos datos, utilizan ampliamente las PC. Los utilizan para guardar, recuperar, extraer y repartir información. Las computadoras brindan respaldo innovador al marco de gestión

utilizado por la estación petrolera y ayudan metódicamente a identificar problemas y en datos importantes de asuntos sociales (Odendaal, 2014).

Según Ganeswara y Raghupathi (2017), el marco de gestión contiene indicadores que demuestran la fortaleza de la estación petrolera, por ejemplo, beneficios, ingresos, niveles de existencias, estado relacionado con el dinero, conducta publicitaria, niveles de rentabilidad, horarios y control de calidad. Estos marcadores pueden mostrarse como contenido, tablas, gráficos o arreglos de tiempo. Además de las ventajas generales anteriores que la organización puede obtener del sistema de gestión, el marco ejecutivo mejora aún más la aptitud de su centro, actualiza la red de inventario del directorio y brinda reacciones rápidas a los patrones cambiantes en el negocio (Odendaal, 2014).

La utilización del sistema de gestión trae consigo un anuncio mejorado de formas de negocio que conduce inevitablemente a un proceso de creación cada vez más ágil. Con mejores datos sobre el procedimiento de creación, la capacidad de mejorar los ejecutivos de la red de producción, que incluye todo, desde el abastecimiento de materiales hasta el montaje y dispersión del artículo terminado, se convierte en un simple mandado (Gu y Jung, 2013).

Todo lo que tiene una ventaja tiene una desventaja, esta vez se repasa los factores que inciden en el establecimiento del sistema de gestión de gasolineras (Ayuk, 2019).

Cada estación necesita un tipo de sistema de gestión, la siguiente tarea es decidir cómo organizar un sistema completo para recopilar, almacenar, preparar y transmitir datos. Se han recomendado algunas metodologías para la base de un sistema de gestión de gasolineras, sin embargo, el último tipo de un sistema de gestión específico es en gran medida un elemento de la cantidad de datos que se recopilarán y el grado de activos (humanos, físicos y relacionados con el dinero) accesibles para el avance y apoyo del marco (Odendaal, 2014). Está protegido para aceptar eso, en general; una gran asociación generará más información y, por lo tanto, requerirá un marco automatizado generalmente refinado para la información de los ejecutivos. Por otra parte, una pequeña organización puede requerir un sistema

manual. Se puede concebir una variedad de diseños de marcos, dependiendo del tamaño de la organización y los activos disponibles. Por lo tanto, esta área no evaluará la escritura en un solo sistema de administración de modelos; más bien dará contemplaciones excepcionales requeridas para estructurar dicho sistema. Los factores para considerar incorporan la asociación (individuos, estructura y descripción del puesto), el almacenamiento y preparación de la información, así como el marco tecnológico (Ayuk, 2019).

Si bien las capacidades específicas realizadas por marcos exitosos son tan diferentes como las administraciones a las que contribuyen, se pueden señalar tres características básicas de un sistema de gestión de estaciones de servicio exitoso o, tal vez, la naturaleza más efectiva, en las que funcionan los marcos exitosos: (a) el sistema debe establecerse en el origen de la junta de la condición de elección; (b) el administrador debe comprender la estructura del sistema; (c) el marco debería basarse en documentos de información desagregados y el avance del sistema debería haber continuado desde niveles de refinamiento crecientes hasta un procedimiento de avance lento (Petter et al., 2013).

Los sistemas de gestión son piezas de programación desconcertantes y costosas, y muchas personas están involucradas con la estructura tanto dentro como fuera de la asociación. Regularmente las partes del producto de un sistema de gestión son trabajadas por casas de programación para las necesidades exactas de la asociación. En consecuencia, la asociación de clientes debe tener claro lo que necesita, y los examinadores de la casa de productos deben tener claro las necesidades (Areeg et al., 2017).

Kaushik et al. (2017) dijo que situaciones adversas con el sistema de gestión pueden ser costosas y conllevan una exposición terrible a todas las reuniones. Pueden surgir por problemas de insuficiente investigación, cuando los requisitos y limitaciones no son comprendidos en los tiempos iniciales, y cuando hay ausencia de la contribución del ejecutivo en el plan y fundamento del marco de datos de administración. Los ejecutivos se beneficiarán más del trabajo del sistema de gestión y, en este sentido, deberían participar activamente en su fundación. Según (Areeg et al., 2017), la falta de aprendizaje de los marcos y habilidades de las TIC por parte de

la junta también puede provocar la decepción de una técnica de sistema de gestión bien pensada. Los directores se dan cuenta de lo que necesitan del marco, pero es posible que no comprendan la innovación, el procedimiento y los resultados del marco.

Chefi y Nasr (2017) dijeron que la ausencia de colaboración también puede aumentar una situación adversa de un sistema de gestión de ideas. Los administradores del sistema de gestión deben coordinar los registros, la promoción, los recursos humanos/organización y cualquier otra oficina y ayudar a todos a comprender las ventajas del marco. El personal del sistema de gestión debe estar muy preparado para comprender las necesidades de datos de la junta con éxito para satisfacer la necesidad de la junta. Se debe considerar genuinamente el lado humano del sistema de gestión, ya que la mayoría de las veces la decepción del marco se irradia desde ese lado (Isti et al., 2017).

Con respecto a la aceptación de la tecnología, el modelo ha sido una teoría que se usa más ampliamente para explicar la aceptación de un sistema de información por parte de un individuo (Okemiri y Nweso, 2016).

Diferentes estudios referentes a la acogida del sistema de gestión de gasolineras utilizaron diferentes lenguajes de programación para desarrollar un sistema. Los estudios realizados por Hosian y Martin (2015), Kaushik et al. (2017), Ali et al. (2015) y Tynchenko et al. (2018) utilizaron el lenguaje de programación Python para desarrollar su sistema. Muchos otros estudios revisados desarrollaron su sistema utilizando el lenguaje PHP. Además, la mayoría de los estudios utilizaron el lenguaje de programación C++ para desarrollar su sistema (Areeg et al., 2017). Asimismo, los estudios de Aishwarya et al. (2017), Ganeswara y Raghupathi (2017), Kulkarni y Tawara (2014), desarrollaron su sistema utilizando Java. Muchos desarrolladores de sistemas prefieren usar el lenguaje de programación C ++ para desarrollar porque es un lenguaje de programación confiable y es fácil de mantener y no es complejo de operar por parte de los usuarios, es fácil de usar.

Hay varios tipos de aplicaciones que se pueden usar en un sistema, de los estudios revisados muchos se centraron en el desarrollo del sistema desarrollaron

una aplicación basada en web y otra en el escritorio, pocos estudios se centraron en el desarrollo de una aplicación móvil como Kulkarni y Tawara (2014). Estudios realizados por Aniket et al. (2014), Janani (2018), Kaushik et al. (2017), Hosian y Martin (2015), Ganeswara y Raghupathi (2017), Areeg et al. (2017) y Aishwarya et al. (2017) desarrollaron una aplicación de escritorio. Los estudios se centraron mayormente en aplicaciones basadas en la web, porque se pueden administrar en cualquier lugar y en cualquier momento, el administrador no tiene que estar en la estación de servicio para administrar el negocio. Por otro lado, las aplicaciones de escritorio son confiables para las gasolineras que no tienen conexión a Internet para administrar el sistema; por ejemplo, las estaciones que se encuentran en áreas rurales y tienen una cobertura de red limitada pueden usar una aplicación de escritorio para administrar su sistema (Ayuk, 2019).

La base de datos es esencial cuando se desarrolla un sistema para almacenar y recuperar información, muchos estudios revisados utilizaron la base de datos MySQL, estudios de Ali et al. (2015), Ganeswara y Raghupathi (2017), Janani (2018), Ofoegbu (2014), mientras que Aishwarya et al. (2017), Areeg et al. (2017), Kaushik et al. (2017), Aniket et al. (2014), Hosian y Martin (2015), Susanta y Farida (2013) y Tynchenko et al. (2018) utilizaron la base de datos Oracle; la cual se usa ampliamente cuando se desarrolla un sistema, los desarrolladores de sistemas prefieren usar la base de datos Oracle y MySQL, porque es confiable y portátil en el sentido de que se transfiere a más plataformas que cualquier otra base de datos, se ejecuta en más de 100 plataformas de hardware y 20 plataforma de redes. El rendimiento también en la base de datos Oracle es bastante bueno (Ayuk, 2019).

La prueba de software es el proceso de probar errores en líneas de código de un programa que se puede realizar mediante pruebas manuales o automáticas (Tynchenko et al. 2018). La teoría de las pruebas de software involucra definiciones de problemas de pruebas como equipo de prueba, falla después de la prueba, prueba manual, principio de incertidumbre, participación y selección incorrecta de casos de prueba (Kulkarni y Tawara 2014).

Aspíllaga (2018) desarrollo su investigación basada en entrevistas, con respecto a las habilidades gerenciales de un administrador en empresas

comercializadoras de combustibles, a la cual le denominó *Downstream*, del cual pudo establecer un conjunto de capacidades, para mayor detalle véase la tabla 1.

Tabla 1.

Habilidades gerenciales para la administración de un grifo

Dimensiones	Indicadores	Sub-indicadores
1. Habilidades conceptuales	1.1. Calidad en el trabajo	Es ejecutar los procedimientos de trabajo con el propósito de cumplir con los estándares de desempeño previamente establecidos por la empresa Es la aptitud de poder entender aspectos del trabajo con el fin de convertirlos en soluciones prácticas y viables.
	1.2. Habilidad de análisis y síntesis	Es la comprensión de la postura actual desglosándolas en sus componentes más pequeñas, para relacionar la situación de forma causal e integrada de información. Conlleva a organizar sistemáticamente partes de un problema o situación, así como, comparar y priorizar sobre una base lógica.
	1.3. Iniciativa y autonomía	Es actuar de manera proactiva y rápida ante situaciones o problemas en el trabajo, sin esperar la opinión de los jefes superiores inmediatos, y asumiendo la responsabilidad de resolver las cuestiones y desenlace que se pueda tener.
	1.4. Pensamiento estratégico	Se trata de entender velozmente las tendencias del ámbito, oportunidades, así como competencias del mercado. Es conocer las fortalezas, así como debilidades de la empresa para definir de manera ideal las respuestas estratégicas.
	1.5. Toma de decisiones	Esta es la capacidad para seleccionar un resultado apropiado a un determinado problema entre distintas opciones de alternativa. Es la aptitud de examinar aspectos variados, así como causas relacionadas al problema, y su efecto en la implementación práctica y los individuos involucrados.
	1.6. Adaptación al cambio	
	1.7. Innovación y desarrollo	
	1.8. Conocimiento de marcos regulatorios	
2. Habilidades sociales	2.1. Trabajo en equipo	Son competencias con capacidad de integrarse, así como organizarse con otros para lograr objetivos comunes, alineando los intereses propios con propósitos del equipo y de la empresa.

		Se adapta y trabaja eficientemente en diferentes situaciones, con diferentes individuos o grupos. Esto Implica entender, así como apreciar las posturas diferentes u opuestas.
	2.2. Dinamismo y energía	Es laborar con esmero, eficiencia con diferentes individuos con la misma intensidad en jornadas en turnos largos, sin afectar sus niveles de rendimiento.
	2.3. Manejo de relaciones humanas	
3. Habilidades técnicas	3.1. Tics	Es la aptitud para indagar, procesar, así como difundir información con el propósito de cambiar en nuevas competencias, por medio del uso de las herramientas informáticas de comunicación e información. Es poseer competencias con el propósito de producir contenidos, así como también divulgarlos adecuadamente, así como utilizarse con responsabilidad en el terreno de las tecnologías informáticas. Es poseer competencias con el propósito de socializar con otros individuos, así como distribuir información en un entorno de respeto. Es poseer la capacidad de prudencia al momento de elegir, así como encaminar el contenido temático disponible y para verificar su claridad.
	3.2. Pericia técnica	Es la capacidad de tener conocimiento teórico - práctico, así como habilidades técnicas con el fin de cumplir eficazmente en la empresa. Es poseer competencias actualizadas, así como habilidades y destrezas.
	3.3. Comunicación	
	3.4. Liderazgo	
	3.5. Evaluación económica	
4. Valores	4.1. Orden y claridad	Es gestionar las labores e información con permanente preocupación. Que conlleva a la responsabilidad y funciones/ tareas encomendadas.
	4.2. Respeto por el ambiente	
	4.3. Ética	

Fuente: Elaboración propia (basada en Pimentel, 2018).

Aquellas habilidades gerenciales son las destrezas que deben poseer todo gerente, director y aquellos que tengan cargos directivos en organizaciones (Mukarromah, Mudjito y Purbaningrum, 2019).

Las dimensiones para la variable habilidades gerenciales en grifos, así como estaciones de servicios son: (a) habilidades conceptuales, (b) habilidades sociales,

(c) habilidades técnicas y (d) valores (Pimentel, 2018; Mukarromah et al., 2019). Según tabla 1, podemos apreciar los indicadores correspondientes a cada dimensión.

Las habilidades conceptuales son competencias estructurados universales, con ideas lógicas, facilidad para formar conceptos, así como conceptualizar nexos complejos confusos, con iniciativas en generar conocimientos, así como resolución de problemas, con competencias de estudiar hechos hacia nuevas tendencias, adelantar cambios reconociendo oportunidades en la solución problemas latentes. Al mismo tiempo las habilidades conceptuales permiten entender diferentes paradigmas en su campo, así como aptitudes para organizar ideas, y visualizar tendencias basado en competencias teóricas que son inevitables (Mukarromah et al., 2019).

Las habilidades conceptuales son la capacidad de integrar y coordinar los intereses y actividades de una organización. Podemos adicionar las capacidades que tiene el líder para visionar a la organización como un conjunto, entendiendo íntegramente los componentes de la organización con correspondencia recíproca y que permite prever o adelantar los posibles eventos y/o hechos que pudiesen ocurrir en cada componente vinculado al desempeño de la organización (Mukarromah et al., 2019).

Las habilidades sociales o humanas son las habilidades de las relaciones humanas, es decir, son habilidades interpersonales. Las habilidades humanas es el entendimiento de la conducta de un individuo, así como el vínculo interpersonal, con capacidad de entender los sentimientos, conductas y motivaciones con palabras, así como el comportamiento de los demás, con la capacidad de transmitir con claridad y eficacia, así como también con talento de formar vínculo de cooperación y que estos sean eficaces (Mukarromah et al., 2019).

Las habilidades sociales o humanas son capacidades para trabajar en forma conjunta con otros, con habilidades para entender, motivar a los miembros del equipo, o también en forma individual. Las habilidades humanas tienen la capacidad de situarse en grupo de trabajo, así como poseer competencias para que pueda transmitir creando satisfacción para ambas partes (Mukarromah et al., 2019).

Las habilidades humanas tienen tapiz relevante en la palestra de la organización empresarial. Basado en recurso humanos considerados como la columna vertebral y que no es igual a una infraestructura. Las competencias humanas están bajo la potestad de un gerente con el propósito de generar intensas comunicaciones asertivas, así como bidireccional dentro del entorno interno empresarial con otras organizaciones con el fin de crear ambiente de trabajo agradable, así desarrollar las competencias del entorno sistémico de la organización (Mukarromah et al., 2019).

Las competencias y/o habilidades técnicas son el conocimiento y comprensión de procedimientos, método, técnicas y proceso con el propósito de coadyuvar tareas importantes, así como las capacidades para utilizar dispositivos y equipos que son de suma importancia para este tipo de actividades. Las competencias técnicas son destrezas, pericia en la aplicación de una determinada tarea como puede ser en procesos, procedimientos y técnicas; por otro lado las competencias técnicas posibilitan aplicar métodos que son importantes para encaminar tareas definidas, como bien señala Handoko (1992: 37) manifestaba con respecto a las habilidades técnicas, que son capacidades en el manejo equipos, procesos y técnicas en una determinada área en una organización como finanzas, recursos humanos, producción y otros. (Mukarromah et al., 2019).

Los valores son cualidades positivas para el desarrollo las actividades determinadas (Real Academia Española, 2022; Acosta Montedoro, 2022).

Con respecto a los fundamentos teóricos de la variable Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios, se cuentan con las siguientes.

En muchos países de América Latina, las estaciones de servicio de productos derivados del petróleo (gasolina y diésel), son comúnmente operadas por personal contratado directamente por las empresas de combustibles. Este grupo de trabajadores tiene como actividades principales la recepción y despacho de combustibles, junto con la atención a clientes, trabajando en condiciones que representan un riesgo para la salud en diferentes áreas. Uno de los temas más explorados con esta población son los riesgos químicos presentes en sus condiciones

de trabajo. Hallazgos de investigaciones recientes indican que los empleados de gasolineras tienen una exposición significativa a gases como el benceno, que se asocia con mielo toxicidad, la principal causa de trastornos hematológicos como anemia aplásica, síndrome mielodisplásico, así como leucemia mieloide aguda (Santiago et al., 2014; Mitri et al., 2015). Además, este tipo de exposición se asocia con trastornos respiratorios y deterioro cognitivo (Angamarca, 2014; Pérez, Ostrosky y López, 2016). Además de los riesgos químicos, otras condiciones de trabajo pueden ser catalogadas como riesgos para la salud, tales como incendios, ruido elevado, vibraciones y el tiempo prolongado requerido para este trabajo (Valdivieso, 2015). Si bien la atención se ha dado principalmente a los riesgos químicos y físicos, este grupo de trabajadores también están expuestos a posibles efectos de riesgo psicosociales en el trabajo, ya que interactúan directamente con los usuarios de los servicios de gas, siendo los encargados de la seguridad de la operación (Albán et al., 2017).

Los factores psicosociales presentes en el contexto laboral pueden ser de distinta naturaleza, comprendiendo aspectos relacionados con las características de la tarea, la organización del trabajo y el tiempo destinado a trabajar (Gil-Monte, 2012). Estos factores se convierten en un riesgo cuando se presentan en determinadas condiciones de intensidad y frecuencia, generando una respuesta de estrés, que puede ser mediada por el individuo de acuerdo a sus habilidades de afrontamiento. Sobre el particular podemos señalar que las causas del riesgo psicosocial del trabajo se definen como la consecuencia de interactuar en medio de la característica del puesto, en su entorno y las condiciones de trabajo, con las habilidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador (OIT, 1984). Se pueden entender como condiciones de trabajo que, cuando sobrecargan las habilidades de afrontamiento del trabajador, comienzan a ser percibidas negativamente, adquiriendo el potencial de generar estrés y otros problemas de salud y seguridad (Marcilla, 2010; Vieco y Avello, 2014).

Los encargados de las estaciones de servicio trabajan en condiciones que pueden representar factores de riesgo psicosocial, como la interacción con los clientes y el aumento de las exigencias laborales, derivadas de la constante competencia en el mercado entre las empresas de combustibles. Este último factor favorece un aumento en las responsabilidades del trabajador, además de sumar un

constante cambio en las condiciones de trabajo, situación que implica nuevas cargas de trabajo para el individuo. Como se mencionó anteriormente, cuando se tiene un desequilibrio entre los factores psicosociales presentes en el trabajo y las habilidades del trabajador, es fácil generar respuestas de estrés, uno de los temas centrales cuando hablamos de salud ocupacional (Albán et al., 2017).

Tabla 2.

Definiciones de desempeño laboral

Año	Autor	Definición de desempeño laboral
1974	Porter and Lawler	Una función de las habilidades, destrezas y esfuerzos de un individuo en una situación particular.
1984	Bernardin and Beatty	Es registrar los efectos ocasionados por un trabajo o función laboral particular en el curso de un tiempo específico.
1986	Hunter	El único resultado del trabajo de un empleado.
1990	Campbell	Procedimiento o conducta que son importantes para los propósitos de la organización.
1993	Borman and Motowidlo	Se destacan tres características importantes a continuación: (1) El desempeño laboral se conceptúa en palabras de conducta en lugar de efectos, (2) El desempeño laboral comprende aquellas conductas que son importantes para el cumplimiento de objetivos de la organización, y (3) El desempeño laboral es un aspecto multidimensional. concepto.
1998	Ferris et al.	El desempeño laboral del empleado depende o es consecuencia de alguna combinación de habilidad, esfuerzo y oportunidad.
1998	Bernardin and Russell	Cuando se documentan los resultados de una actividad laboral específica en un periodo de tiempo delimitado.
2000	Viswesvaran and Ones	Actos, conductas y resultados mejorados en los que los colaboradores se vinculan estrechamente y ayudan con el logro de objetivos de la organización.
2002	Mathis and Jackson	Contribución de los empleados a la organización.
2007	Griffin	La suma de los comportamientos de los empleados.
2008	Pushpakumari	El desempeño expresado en términos de esfuerzos desarrollado al puesto de trabajo de un empleado.
2009	Stewardt and Brown	La contribución que los individuos hacen a la organización que los emplea.
2015	Opatha	El desempeño laboral de un empleado es la medida en que se han llevado a cabo sus deberes y responsabilidades. Dos criterios principales para medir el desempeño laboral son la cantidad y la calidad del trabajo.

Fuente: Ramawickrama et al. (2017), p. 67.

Concorde a diversas definiciones, Porter y Lawler (1974) han considerado desde un principio el desempeño laboral como una función de competencias, habilidades y empeño individual en situaciones determinadas. Algunos autores añadieron diversos componentes relevantes a esta definición otros consideran como conducta individual que está íntimamente vinculado con las metas organizacionales. Al mismo tiempo el desempeño laboral se define en modo de comportamiento más allá de resultados. Los factores o los resultados no deben etiquetarse como desempeño laboral. De igual forma debe ser la edificación de múltiples dimensiones (Ramawickrama et al., 2017).

El rendimiento individual – personal no permanece estable en el tiempo extra. El desempeño, con respecto a la variabilidad del individuo, en el tiempo, se refleja en dos razones: (a) proceso de aprendizaje y otros cambios a largo plazo y (b) cambios temporales en el desempeño. Según, explicaron que la naturaleza del desempeño laboral es un concepto puramente personal que puede variar según los diferentes tipos de perspectivas que enfrentan las personas. Se mencionaron tres tipos de perspectivas de desempeño basadas en la teoría del desempeño. Ellos son: (a) perspectiva de diferencias individuales, (b) perspectiva situacional y (c) perspectiva de regulación de desempeño (Ramawickrama et al., 2017).

Las diferentes perspectivas individuales están centradas en distinguir el desempeño y los individuos. De acuerdo con las capacidades personales de los individuos, incluida la personalidad, la capacidad cognitiva, la motivación y las experiencias profesionales, pueden tener un impacto en el desempeño laboral. Por otro lado, algunos programas de mejora del desempeño, como la exploración de experiencias específicas, los programas de capacitación permiten mejorar el desempeño laboral de las personas (Ramawickrama et al., 2017).

Las perspectivas situacionales se refieren a los aspectos del entorno de las personas que incitan y respaldan o simplemente entorpecen el desempeño. Significa que: ¿en qué situaciones los individuos se desempeñan mejor? Las características del trabajo, el factor estresante del rol y las limitaciones situacionales pueden afectar el desempeño laboral individual. Como resultado, se pueden implementar nuevas

actividades de diseño de puestos debido a la naturaleza dinámica del desempeño del puesto (Ramawickrama et al., 2017).

Las perspectivas de establecer lineamientos para el desempeño se observan de una manera distinta a las otras dos perspectivas. Estas perspectivas se centran en procedimientos de actuación por sí mismo y conceptúa como procedimiento de acto. Sin embargo, esta perspectiva considera las actividades organizacionales con el objetivo de profundizar el desempeño laboral, incluido el establecimiento de objetivos, capacitación, así como el diseño del trabajo, modificación del comportamiento, mejora del proceso de acción, intervención de retroalimentación, etc. En consecuencia, el desempeño laboral se puede cambiar y mejorar a través de la identificación correcta de su dinámica. Naturaleza (Ramawickrama et al., 2017).

Con respecto al desempeño en las tareas, ocurre cuando los empleados realizan acciones de procesar productos primarios en bienes, así como en servicios. Es la forma más obvia de contribución a una organización, porque representa comportamientos que directamente producen bienes y servicios. En gran parte del esfuerzo de la fuerza de trabajo en las organizaciones, se dedica al desempeño de las tareas. Por lo tanto, el cumplimiento de la tarea es considerada como la capacidad con los titulares del puesto efectúa tareas que están oficialmente organizadas que forma parte de sus puestos; labores que ayudan al corazón técnico de la organización, ya sea inmediatamente implementando porción de su procedimiento técnico, o en forma indirecta brindándole los bienes materiales o prestaciones necesarios. Las ejecuciones de tareas se dividen en dos partes: (a) conocimiento declarativo, y (b) conocimiento y habilidades procedimentales. El conocimiento declarativo comprende lo que se debe hacer para realizar ciertas tareas. Bajo el conocimiento y destreza procedimental, se refiere a la habilidad para realizar las tareas prescritas. Por lo tanto, el empleado debe saber 'qué hacer' y 'cómo hacer' las actividades para realizar una tarea asignada (Ramawickrama et al., 2017).

El desempeño de la ciudadanía contribuye a la organización mediante la construcción de un entorno organizacional positivo. Este concepto considera comportamientos de carácter facultativo nunca forman parte de los requisitos formales del rol de los empleados, de otro modo promueven el movimiento efectivo de una

organización. Por lo tanto, los empleados son buenos ciudadanos cuando voluntariamente van más allá de las expectativas mínimas para cooperar y ayudar a los demás, por ejemplo, ofreciéndose como voluntarios para asumir tareas que no son parte del trabajo de uno (Ramawickrama et al., 2017).

Dos partes principales del comportamiento ciudadano son el comportamiento ciudadano organizacional y el comportamiento ciudadano interpersonal. Los empleados adoptan un comportamiento de ciudadanía organizacional cuando hacen cosas como proteger la propiedad de la organización, avisar con anticipación cuando no pueden ir a trabajar y seguir reglas informales que ayudan a mantener el orden, etc. El comportamiento de ciudadanía interpersonal son acciones positivas de los empleados destinadas a ayudar a compañeros específicos. Dichos comportamientos incluyen tomarse el tiempo para escuchar el problema de los compañeros de trabajo, transmitir información a los compañeros y ayudar a las personas que han estado ausentes, etc. (Ramawickrama et al., 2017).

El desempeño laboral individual (IWP) es un aspecto importante de las organizaciones y los individuos. Una organización necesita individuos con alto desempeño laboral para lograr metas, aumentar la productividad y aumentar la competitividad. El mayor rendimiento implica eficiencia, eficacia y mayor calidad del trabajo. Para las personas, el alto rendimiento se traduce en satisfacción y dominio. El desempeño laboral es la conducta o acto sobresaliente con el fin de cumplir con objetivo de la organización. Hay tres ideas relacionadas con la definición: (a) el desempeño laboral se define como un comportamiento o acción, no como un resultado, (b) el desempeño laboral solo incluye el comportamiento relevante para las metas organizacionales, así como (c) el desempeño laboral tiene múltiples conceptos.

La valoración del desempeño es un instrumento significativo que sirve para evaluar el desempeño laboral que cubre el comportamiento y el resultado del empleado. Se desarrollaron varios instrumentos para medir el desempeño laboral individual (IWP). Sin embargo, para superar la limitación de muchos instrumentos, se desarrolló el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ) (Koopmans, 2014).

Al principio, Koopmans había realizado una revisión literaria sistemática de los 58 estudios para establecer una definición y conceptualización claras de IWP (Koopmans et al., 2011). El desempeño laboral incluye comportamientos que pueden tener efectos positivos y comportamientos que posiblemente tengan efectos negativos en los logros de la organización. Según la revisión sistemática (Koopmans et al., 2011) y las pruebas de campo del IWPQ (Koopmans et al., 2012), el IWP consta de tres dimensiones que incluyen: (a) desempeño de la tarea (TP), (b) desempeño contextual (CP) y (c) comportamiento laboral contraproducente (CWB).

La primera dimensión es el desempeño de la tarea, el cual se puede definir como una competencia o capacidad para realizar las tareas centrales del trabajo (Koopmans et al., 2011). Esta dimensión consiste en la habilidad para planificar y organizar el trabajo, la calidad del trabajo, la orientación a resultados y la habilidad para trabajar de manera eficiente. Motowidlo (2003) reveló dos formas de ejecución de tareas; uno involucra actividades que transforman directamente la materia prima en servicios y bienes.

La segunda dimensión implica actividades de servicio y mantenimiento del núcleo técnico, incluyendo al núcleo técnico de la organización. La otra dimensión es el desempeño contextual, el cual se puede definir como un comportamiento y una acción adicionales más allá de las tareas principales que respaldan a la organización, incluidas las habilidades para realizar tareas adicionales, tener iniciativa, asumir tareas desafiantes, desarrollar conocimientos y habilidades (Koopmans et al., 2011). El desempeño contextual es diferente del desempeño de tareas ya que sus actividades no son una parte formal de la descripción del trabajo. Sin embargo, el desempeño contextual contribuye indirectamente al facilitar el desempeño de las tareas. Constituyendo así el desempeño contextual, la efectividad organizacional a través de sus efectos en los contextos de trabajo psicológico, social y organizacional (Motowidlo, 2003). Los individuos contribuyen a través de los contextos de varias maneras, tales como: (a) influir en otros para que tengan más probabilidades de realizar un comportamiento que contribuya a la eficacia organizacional, (b) aumentar la preparación del individuo para realizar una contribución a la organización (por ejemplo, el individuo desarrolla su conocimiento y habilidad relacionados con trabajo), y (c) mostrando una acción que influye en los recursos de la organización.

La otra dimensión es el comportamiento laboral contraproducente. El comportamiento laboral contraproducente contrasta con el comportamiento relevante para el objetivo de la organización (Motowidlo, 2003). Los comportamientos con un valor negativo para la eficacia organizacional pertenecen al comportamiento laboral contraproducente. Esos comportamientos incluyen quejarse, realizar acciones que pongan en peligro a la organización, uso inadecuado de la comunicación del tiempo, recursos, conductas no seguras, así como la mala calidad del trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El método es el procedimiento general mediante el cual se lleva a cabo una investigación científica (Acosta Montedoro, 2022; Real Academia Española, 2022).

El método hipotético-deductivo tiene una orientación de estudio de tipo cuantitativa que inicia con un fundamento teórico relativo de cómo trabaja los objetos de lo cual se extrae suposiciones que se pueden comprobar desde ella. Al mismo tiempo es deductivo, debido a los razonamientos generales, hipótesis y representaciones; así como trabaja a partir de esos enunciados específicos explicando cómo se visualiza el mundo objetivo y su funcionamiento. Finalmente, las suposiciones se corroboran por medio del acopio y su posterior análisis de datos cuyos resultados pueden respaldar o refutar el fundamento teórico (Crossman, 2020).

El método hipotético-deductivo es considerado como un método interesante con propósito de comprobar el fundamento teórico y las suposiciones. Se trata de uno de los procedimientos más esenciales y frecuentes en diferentes ramas de la investigación, y que están comprendidas como: la biología, física, así como la química. Su ejecución se puede dividir en las etapas siguientes: (a) formular muchas suposiciones y evaluar cada hipótesis; (b) seleccionar una hipótesis para probar; (c) generar predicciones a partir de la hipótesis; (d) hay casos en los cuales hay que usar experimentaciones con el fin de verificar que las conjeturas sean correctas; (e) si se acierta las predicciones, entonces se confirma las hipótesis; en su defecto, es refutada la hipótesis. El razonamiento hipotético-deductivo implica comenzar con una teoría general de todos los factores posibles que podrían afectar un resultado y formar una hipótesis; luego se hacen deducciones a partir de esa hipótesis para predecir lo que podría suceder en una observación o experimento (Atlantic International University, 2022).

Este estudio refiere al enfoque cuantitativo de tipo básico. Con respecto a su diseño, este es no experimental, de corte transversal y correlacional. Como señala la Real Academia Española (2022), el enfoque es la acción y efecto de orientar al estudio o el interés de resolver los problemas desde unos previos supuestos, para tratar de

resolverlo de forma acertada. En ese sentido, el enfoque es mediante el cual la investigación científica se desarrolla dentro de la escala de subjetividad-objetividad.

Es así como, en una visión subjetiva el investigador busca representarse la solución de un problema en base a percepciones, opiniones, argumentaciones y elucubraciones mentales, esto hace referencia al enfoque cualitativo. Es necesario precisar que se hará uso de la visión objetiva, ya que se ha buscado presentar la solución de la problemática mediante la matemática y estadística, desde una postura objetiva; busca observar o analizar el objeto investigado tal como se muestra en la realidad, sin más explicación que la otorgada por los procesos matemáticos y estadísticos utilizados para su análisis e interpretación (Montedoro, 2022). Con el enfoque cuantitativo se realizan representaciones matemáticas válidas para fenómenos empíricos, cuya mayoría de los casos tienen la forma de relaciones funcionales entre un conjunto de variables (Matthias y Marcel, 2021).

La investigación de tipo cuantitativa tiene una naturaleza que está basado en la metodología en las ciencias de la naturaleza, y genera evidencias numéricas; así como eventos determinados. Este estudio también se conoce como investigación práctica o empírica, nos permite medir con precisión, así como con exactitud. La información obtenida por investigador se puede dividir en ítems o también se puede cuantificar en modo de cierta unidad de medida. Con los datos es posible edificar tablas, así como gráficos, facilitando al investigador el análisis de los resultados (Matthias y Marcel, 2021).

La investigación de tipo cuantitativo es considerada como el eslabón en la investigación científica además en otras ciencias como las sociales. Hace referencia al conjunto de estrategias, técnicas, así como hipótesis usadas en estudio económico, sociales, así como en procesos psicológicos, por medio de investigación en esquemas matemáticos. Asimismo, la investigación cuantitativa recopila diversos datos numéricos. Unos datos numéricos son básicamente cuantitativos (pongamos el caso de, los ingresos de una familia), si bien en otros temas se aplica la estructura numérica (Pongamos el caso de, 'En un nivel del 1 al 7, ¿qué tan melancólico se sintió el mes pasado?'). Cuando compilamos información cuantitativa, a los investigadores les permite efectuar examen estadísticos sencillos o enormemente refinados que

añaden los datos. Además, la investigación cuantitativa contiene metodologías con el uso de cuestionarios, observaciones estructuradas o experimentos, así como contrasta con la investigación de tipo cualitativa. La finalidad de una investigación de tipo cuantitativa es producir conocimiento y generar entendimiento sobre el universo colectivo. Los estudiosos de las ciencias sociales, comunicación también utilizan la investigación cuantitativa, con el propósito de observar manifestaciones o eventos que aquejan a los individuos. Los investigadores sociales se dedican al estudio de los individuos. Por otro lado, la investigación de tipo cuantitativa es una forma de entender con respecto a un grupo de individuos, y son la muestra de población. Por medio de investigación científica, la información que se mide y se observan con el fin de examinar las interrogantes sobre la muestra de la población es considerada una investigación cuantitativa (Ahmad et al., 2019).

La investigación científica de tipo básico se puede definir como investigación fundamental, teórica o experimental, para avanzar en el conocimiento sin aplicaciones prácticas previstas específicamente. Está impulsada puramente por la curiosidad y el deseo de ampliar nuestro conocimiento (Dissanayake, 2016).

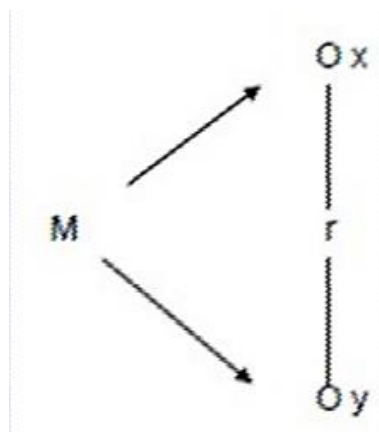
La investigación básica es el estudio de los principios básicos, permite determinar los motivos por lo que sucede un evento, fenómeno o causa en específico. También llamada investigación teórica. El estudio o investigación de ciertos fenómenos naturales y que están vinculados con la ciencia pura y es denominada investigación básica. En la investigación básica en muchas ocasiones pueden no conducir a unos usos inmediatos. Tiene un carácter único o básico. Suministra una percepción sistemática y extensa de un problema y proporciona la extracción de definiciones y conclusiones científicas y lógicas. Por otro lado, ayuda a edificar nuevos límites del conocimiento. El efecto de la investigación básica es establecer la base para diversas investigaciones aplicadas. Asimismo, la investigación básica: (a) indaga la generalización, (b) tiene como objetivo los métodos elementales, (c) busca manifestar por qué suceden las cosas, (d) busca obtener todos los hechos y (e) concede informes en lenguaje técnico del tema (International Network for Natural Sciences, 2022).

El alcance o nivel correlacional se utiliza para probar si (y con qué fuerza) las variables están relacionadas. Las variables se miden sin influir en ellas (McCombes, 2022).

El diseño es la concepción, bosquejo verbal, forma o descripción (Real Academia Española, 2022) de la investigación científica (Acosta Montedoro, 2022), pudiendo ser de uno de dos tipos: (a) no experimental, (b) experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández y Mendoza, 2018).

El tipo de diseño no experimental tiende a recoger los datos observados de la realidad existente (Hernández et al., 2014; Hernández y Mendoza, 2018; Acosta Montedoro, 2022).

El modelo es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de la investigación.

Ox = V₁: Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios.

Oy = V₂: Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios.

r = Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variables.

X1: Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios.

X2: Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios.

Operacionalización.

Definición conceptual.

Las habilidades gerenciales esenciales que poseen los gerentes y todo aquello que tengan cargos gerenciales para desarrollar de forma eficiente y correcto una actividad propuesta o designada (Mukarromah, Mudjito y Purbaningrum, 2019).

Con respecto al desempeño laboral hace referencia a los comportamientos y acciones que apoyan a los objetivos de una organización (Opatha, 2015).

Definición operacional.

Para las habilidades gerenciales son las capacidades esenciales que poseen los gerentes de grifos y estaciones de servicios que se estructuran en habilidades conceptuales, habilidades sociales, habilidades técnicas y valores (Pimentel, 2018).

Y para el desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios, para el logro de los objetivos de la organización donde el dimensionamiento es el siguiente: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente (Opatha, 2015).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para el estudio nuestra población estuvo conformada por 120 empleados de 27 grifos y estaciones de servicios existentes en Pasco. A continuación, se presenta la siguiente fórmula para obtener una muestra probabilística.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Consideraciones:

Marco muestral	N =	120
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050

Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de $(1 - \alpha/2)$	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Probabilidad a favor	$p =$	0.500
Complemento de p	$q =$	0.500
Precisión	$d =$	0.050

De la fórmula anteriormente planteada, se obtuvo como resultado que $n=91.62$, obteniendo así el tamaño mínimo de la muestra de 92 participantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La obtención de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario con respuestas múltiples: escala Likert.

La técnica es el procedimiento (Real Academia Española, 2022) específico mediante el cual se realiza la investigación científica (Acosta Montedoro, 2022). Este instrumento de recopilación de datos cuantitativos permite mediante el uso de un conjunto de preguntas diseñadas se pueda evaluar a una o más personas respecto a una variable de relevancia (Voxco, 2021).

El instrumento es el objeto (Real Academia Española, 2022) físico o virtual con el cual se recogen los datos obtenidos en una investigación científica (Acosta Montedoro, 2022).

Asimismo, la escala Likert está compuesto por una escala psicométrica utilizada en preguntas y/o cuestionarios. Es utilizado en encuestas para estudios de investigación, cuando se responde a una interrogante o ítem de preguntas elaboradas con esta herramienta, se lleva a cabo especificando por nivel como acuerdo o desacuerdo con relación a las preguntas o ítems. Esta escala lleva el nombre de su autoría Rensis Likert, publicada el año de 1932 con un informe que describe su empleo en estudios, denominado el método de Evaluaciones Sumarias (Pablos, 2016).

Instrumento para la variable: Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios.

Ficha técnica.

Nombre: Encuesta de Habilidades Gerenciales en un Grifo y Estaciones de Servicios.

Autor: Marcos Walter Acosta Montedoro, Magíster, con Doctorado en Ciencias de la Educación, Investigador Científico, Experto en creación, diseño y adaptación de instrumento de recojo de información científica cuantitativa en Gestión y otras áreas, Catedrático y Expositor.

Año: 2022.

Procedencia: De Anexos, de Francisco Pimentel Aspíllaga. 2018.

Número de ítems: 30 ítems.

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

Tipo de escala: Politómica.

División: La variable tiene 4 dimensiones.

Tabla 3.

División de la variable Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems
1. Habilidades conceptuales	1.1. Calidad en el trabajo 1.2. Habilidad de análisis y síntesis 1.3. Iniciativa y autonomía 1.4. Pensamiento estratégico 1.5. Toma de decisiones 1.6. Adaptación al cambio 1.7. Innovación y desarrollo	1. Cumple con los estándares de desempeño que establece la empresa. 2. Cumple con los procesos de trabajo que establece la empresa. 3. Comprende los aspectos del trabajo. 4. Otorga soluciones prácticas y operables. 5. Se percibe que es una persona con adecuada capacidad de análisis de los problemas. 6. Activa rápidamente en dar soluciones en el trabajo. 7. Se responsabiliza por el trabajo efectuado, sin echar la culpa a los demás.

	1.8. Conocimiento de marcos regulatorios	8. Se percibe que sabe reconocer las fortalezas y oportunidades de la empresa. 9. Se percibe que sabe reconocer las debilidades y amenazas de la empresa 10. Toma decisiones de manera adecuada. 11. Soluciones problemas de inmediato. 12. Se adapta fácilmente al cambio. 13. Tiene ideas nuevas y prácticas que benefician el trabajo en la empresa. 14. Se percibe que conoce y respeta las leyes que propician un desempeño correcto.
2. Habilidades sociales	2.1. Trabajo en equipo	15. Se integra fácilmente con los trabajadores para la obtención de las metas propuestas.
	2.2. Dinamismo y energía	16. Se adapta bien a personas nuevas en el trabajo, llevándose bien con ellas.
	2.3. Manejo de relaciones humanas	17. Puede trabajar largas horas de trabajo sin alterar su desempeño laboral. 18. Sabe conducirse adecuadamente con todo tipo de personas.
3. Habilidades técnicas	3.1. Tics	19. Hace adecuado uso de los sistemas informáticos de la empresa.
	3.2. Pericia técnica	20. Se percibe que tiene una gran preparación en el uso de los sistemas computacionales de la empresa.
	3.3. Comunicación	21. Sabe transmitir los conocimientos a los trabajadores de manera adecuada.
	3.4. Liderazgo	22. Se percibe que se actualiza y perfecciona en el uso de las tecnologías necesaria para la empresa.
	3.5. Evaluación económica	23. Comunica sus conocimientos a sus trabajadores, a fin de que estos mejoren siempre su desempeño. 24. Se le puede considerar un buen líder. 25. Hace evidente su capacidad para establecer las economías de la empresa. 26. Cumple con los pagos correspondientes al personal en las fechas establecidas.
4. Valores	4.1. Orden y claridad	27. Se percibe que es un profesional ejemplar.
	4.2. Respeto por el ambiente	28. Insta a los trabajadores a desempeñarse correctamente.
	4.3. Ética	29. Manifiesta respeto por el medio ambiente, mediante su conducta. 30. Se le pueda calificar de ser una persona honorable y respetable.

Fuente: Autor del instrumento (2022).

Validación: Este se obtuvo tomando en cuenta la aplicabilidad como constancia de los jueces expertos.

Población objetivo: Empleados de grifos y estaciones de servicios existentes en Pasco.

Objetivo: Medir la variable dependiente Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios.

Calificación:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Instrumento para la variable: Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios.

Ficha técnica.

Nombre: Encuesta de Desempeño Laboral.

Autor: Marcos Walter Acosta Montedoro, Magíster, con Doctorado en Ciencias de la Educación, Investigador Científico, Experto en creación, diseño y adaptación de instrumento de recojo de información científica cuantitativa en Gestión y otras áreas, Catedrático y Expositor.

Año: 2022.

Procedencia: Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C. W. y Vander Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance – A systematic review.

Número de items: 17 items.

Tiempo de aplicación: 18 minutos.

Tipo de escala: Politómica.

División: La variable tiene 3 dimensiones.

Validación: Este se obtuvo tomando en cuenta la aplicabilidad como constancia de los jueces expertos.

Población objetivo: Empleados de grifos y estaciones de servicios existentes en Pasco.

Objetivo: Medir la variable dependiente Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios.

Calificación:

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

Tabla 4.

División de la variable Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios

Dimensiones	Indicadores/Ítems
1. Desempeño de la tarea	1. Me siento capaz de hacer las tareas encomendadas. 2. Puedo planificar el trabajo a realizar. 3. Me intereso por la calidad de mi trabajo. 4. Espero notar los resultados de mi trabajo. 5. Siento que mi desempeño se orienta de manera eficiente. 6. Procuero que el servicio que otorgo siempre sea bueno.
2. Desempeño contextual	7. Influyo en otros para que otorguen lo mejor de sí en el desempeño de sus tareas. 8. Influyo en otros para que con su trabajo contribuyan a que los servicios otorgados se perciban más eficaces. 9. Cada vez más aumento mi preparación para contribuir mejor con la empresa. 10. Perfecciono habilidades para otorgar un mejor servicio. 11. Colaboro con mi desempeño a una mejor administración de los recursos empleados.
3. Comportamiento laboral contraproducente	12. Procuero realizar una queja cuando veo que algo no funciona adecuadamente en la empresa. 13. Si me encuentro insatisfecho, mi desempeño laboral es deficiente.

-
14. Hago mal uso de la información que me otorgan, cuando percibo que es correcto hacerlo.
15. Hago un uso adrede de los recursos, en caso lo estime conveniente.
16. Percibo que debo hacer un trabajo deficiente, cuando no me reconocen el que hago eficiente.
17. Procuro que mi desempeño sea de mala calidad, cuando tengo que manifestar un desacuerdo con la empresa.
-

Fuente: Autor del instrumento (2022).

Es importante resaltar los indicadores directos e inversos en el presente instrumento.

Dimensiones	Indicadores/Ítems Directos	Indicadores/Ítems Inversos
1. Desempeño de la tarea	1 a 6	
2. Desempeño contextual	7 a 11	
3. Comportamiento laboral contraproducente		12 a 17

Existen ítems que miden en sentido inverso, también denominados ítems invertidos, los cuales su enunciación o sus significados valoran en dirección opuesta al excedente de una encuesta. Antes del análisis estadístico se necesita que las interrogantes o ítems invertidos sean desinvertidos, en otras palabras, son cambiados en preguntas o ítems directos invirtiéndoles a su escala numérica (Chiner, 2011).

Confiabilidad.

Para el examen piloto se consideró un muestreo de 10 participantes empleados de los grifos y estaciones de servicios existentes distrito de San Juan de Lurigancho, distinto a la población de Pasco elegida, para hallar la confiabilidad del instrumento.

Debido a los datos politómicos, se tomó la decisión de emplear el estadístico de Alpha de Cronbach.

La confiabilidad hace referencia al instrumento que tiene solidez en su medición utilizada, así como su consistencia en el tiempo. En otros términos, la confiabilidad es la capacidad de medir instrumentos para dar resultados similares cuando se aplican en diferentes momentos, una fuerte correlación positiva entre los resultados del instrumento de medición es una indicación de confiabilidad. Para ello se utilizan procedimientos con el propósito de definir la confianza de las escalas utilizadas en el estudio científica. Las pruebas de consistencia interna más usados son el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Se han utilizado muchos métodos para determinar la confiabilidad basándose en la consistencia interna en estudios anteriores. Entre estos, los métodos más preferidos son la mitad dividida, las correlaciones ítem-total y el coeficiente alfa (Kuder-Richardson-20 y 21 y alfa de Cronbach) (Sürücü y Maslakçı, 2020).

El método utilizado en la investigación para probar la consistencia interna es la determinación del coeficiente alfa valorado se encuentra en medio de 0 y 1, cuanto más cercano a +1, se enuncia con firmeza que la correspondencia interna es alta (Sürücü y Maslakçı, 2020, pp. 2713-2714).

Donde:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

k = Cantidad de ítems en la prueba

S_i = Varianza de los ítems de la prueba

S_{sum}^2 = Varianza de la prueba general.

Para interpretar el coeficiente del coeficiente alfa de Cronbach hay que considerar los siguiente: (a) $\geq 0,9$ La fiabilidad interna del nivel de escala es alta, (b) $0,7 \leq \alpha < 0,9$ La escala tiene buena consistencia interna, (c) $0,6 \leq \alpha < 0,7$ La fiabilidad interna del nivel de escala es aceptable, (d) $0,5 \leq \alpha < 0,6$ La fiabilidad interna del nivel

de escala es débil, y (e) $\alpha \leq 0,5$ La escala no tiene consistencia interna (Sürücü y Maslakçı, 2020, pp. 2713-2714).

Tabla 5.

Resultados del cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach para las variables

	Alpha de Cronbach	Nº de elementos	Resultado
Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios	0,949	30	Alta
Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios	0,925	17	Alta

Validez.

Se fundamenta en que la herramienta de recolección de información de un estudio de investigación científica permite valorar la variable (s) que la integran, de acuerdo con la importancia que distingue a la investigación. Para este estudio, se aplicó la validez del contenido, mediante una ficha (certificado), el cual es el resultante del análisis de jurados o profesionales especializados, quienes conceden pertinencia a cada interrogante o ítem. Dicha información es recabada con encuestas con fines de estudio científicos. Las condiciones mínimas que deben poseer los profesionales especializados en el ámbito intelectual son: (a) el validador es un investigador científico que tenga historial en validar instrumentos y (b) debe tener profundidad de entendimiento en la cuestión del instrumento para recolectar la información según el tema, y su experiencia. Asimismo, no deben ser jurados ni profesionales especializados válidos, en investigación científica encaminada al ambiente académico y desarrollo del conocimiento, nadie que no posea el grado académico correspondiente. La técnica de recolección de datos es distinta de acuerdo con el tipo de investigación según la adopción del investigador, es decir con autonomía de investigar. Es importante precisar que el estudioso y generador del instrumento no son iguales, a menos que cumplan con las mínimas condiciones que tiene el investigador descrito anteriormente. Para finalizar, el que valida el instrumento tiene sus propios métodos, tiene la capacidad de dictaminar la desaprobación del instrumento para el acopio de información, de manera contundente o con la

eventualidad de efectuar los arreglos correspondientes de ser subsanadas permitirá su aprobación y aplicación (Acosta Montedoro, 2021).

Tabla 6.

Validez del instrumento para medir la variable habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios

Experto	Dictamen
Dr. Jenry Salazar Garcés	Aplicable
Dra. Martha Rocío Gonzales Loli	Aplicable
Mg. Marcos Walter Acosta Montedoro	Aplicable

Nota: Fuente obtenido de los certificados de validez del instrumento.

Tabla 7.

Validez de contenido del instrumento para medir la variable desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios

Experto	Dictamen
Dr. Jenry Salazar Garcés	Aplicable
Dra. Martha Rocío Gonzales Loli	Aplicable
Mg. Marcos Walter Acosta Montedoro	Aplicable

Nota: Fuente obtenido de los certificados de validez del instrumento.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, para validar ambos instrumentos, se recurrió a profesionales expertos con historial académico en los grados correspondiente e involucrados en al ambiente académico de la universidad. La investigación se aplicó a diversos empleados de grifos y estaciones de servicios existentes en el departamento de Pasco, provincia de Pasco

Cabe resaltar que para la recopilación de información ha sido necesario solicitar el consentimiento expreso de los gerentes generales de los grifos y estaciones de servicio, al igual que los trabajadores, donde voluntariamente dieron conformidad a la investigación evitando de algún efecto legal que podría suscitarse.

Por otro lado, para la prueba piloto a los trabajadores de una empresa comercializadora de combustible se efectuó la encuesta en una mínima proporción, determinando la fiabilidad del instrumento, se consideró para este estudio el estadístico Alfa de Cronbach, por pertenecer a preguntas politómicas, debido a que el instrumento cuenta con diferentes opciones para responder.

Recopilado los datos respectivos, se tabularon mediante el software Microsoft Excel 365, después fueron derivados al estadístico SPSS para sus realizar su respectivo análisis.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se manifiesta de manera imprescindible en el proceso de investigación (Leech y Onwuegbuzie, 2008). Asimismo, para el procesamiento de datos se usó herramientas informáticas especializadas que permitió usar estadístico descriptivo e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio cuenta con los permisos correspondientes tanto de directivos y participantes, además de aquellos que formaron parte de la prueba piloto correspondiente para la obtención de la confiabilidad con la certeza de que quedarán en la más absoluta reserva. Esta investigación no tiene como propósito describir situaciones personales ni dañar la buena imagen institucional.

Por otro lado, se asegura que todos los textos empleados en la realización de esta investigación se encuentran debidamente citados en el sistema APA, por lo que al ser sometidos a alguna prueba antiplagio, como el sistema Turnitin.

Asimismo, se consideraron aspectos éticos como la justicia, donde no hubo coacción a los participantes, no maleficencia a los participantes, ya que estas empresas no se verán afectadas negativamente; beneficencia porque pretende contribuir a la comunidad de empresas de grifos y estaciones de servicios, autónoma con la obtención de datos voluntarios manteniendo la confidencialidad de sus respuestas

IV. RESULTADOS

Datos descriptivos de la variable habilidades gerenciales.

Tabla 8

Frecuencia porcentual habilidades gerenciales, así como sus dimensiones

	Bajo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	F	%
Habilidades Conceptuales	2	2.17%	15	16.30%	75	81.52%
Habilidades Sociales	3	3.26%	11	11.96%	78	84.78%
habilidades técnicas	1	1.09%	14	15.22%	77	83.70%
Valores	1	1.09%	19	20.65%	72	78.26%
Habilidades Gerenciales	1	1.09%	13	14.13%	78	84.78%

De acuerdo a la tabla N° 8, Según las respuestas se aprecia del total de observaciones aplicados 84.78% considero que las habilidades gerenciales son buenas, asimismo el 14.13% responden a “regular”, con relación a las habilidades conceptuales el 81.52% especifica que son “buenas” y un 16.30% considera que es “regular” , con respecto a las habilidades sociales el 84.78% son renuentes a sus respuestas y señalaron que son “buenas”, así como 11.96% considero “regular” por otro lado, en referencia a las habilidades técnicas 83.70% dijeron que son “buenos” pero, con un 15.22% señalaron “regular”, en lo concerniente a valores el 84.78% señalaron que son “buenas” mientras el 20.65% consideran “regular”.

Tabla 9

Frecuencia Porcentual Desempeño Labora, Así Como Sus Dimensiones

	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	F	%
Desempeño de la tarea	3	3.26%	4	4.35%	85	92.39%
Desempeño contextual	1	1.09%	4	4.35%	87	94.57%
Comportamiento laboral contraproducente	1	1.09%	1	1.09%	90	97.83%
Desempeño laboral	1	1.09%	14	15.22%	77	83.70%

De acuerdo a la tabla N° 8, Según las respuestas se aprecia del total de observaciones aplicados 83.70% considero que desempeño laboral son buenas, asimismo el 15.22% responden a “regular”, con relación al desempeño de las tareas el 92.39% especifica que son “buenas” y un 4.35% considera que es “regular” , con respecto a al desempeño contextual el 94.57% son renuentes a sus respuestas y señalaron que son “buenas”, así como 4.35% considero “regular” por otro lado, en referencia a comportamiento laboral contraproducente 97.83% dijeron que son “buenos” pero, con un 1.09% señalaron “regular.

Con respecto al análisis estadístico inferencial como señala Romero (2016) La prueba K-S de la significancia estadística, posibilita determinar si es que los datos proceden de una distribución normal donde $p\text{-valor} > 0,05$; o una distribución de datos no normal donde $p\text{-valor} < 0,05$. En esta investigación el nivel de significancia es de 0,000, es por ello hacemos uso de la prueba no paramétrica rho-Spearman que permitió determinar el coeficiente correlación de variables.

Hipótesis general.

H₀: Las habilidades gerenciales no se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

H₁: Las habilidades gerenciales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Tabla 10

Correlación de Rho Spearman variables habilidades gerenciales con desempeño laboral.

			Habilidades gerenciales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1.000	,721**
		Sig. (bilateral) = p		0.000
	Desempeño Laboral	N	92	92
		Coeficiente de correlación	,721**	1.000
		Sig. (bilateral) = p	0.000	
		N	92	92

De acuerdo con la tabla N° 9, la significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, indica que se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna; en otras palabras, es decir las habilidades gerenciales se relacionan directamente con el desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Y según los resultados del coeficiente de correlación de r igual 0,721 con las variables: habilidades gerenciales y desempeño laboral, se establece como correlación alta, positiva y directa, es decir que a medida que se incrementa las habilidades gerenciales mayor será el desempeño laboral

Hipótesis específica 1.

H₀: Las habilidades conceptuales no se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

H₁: Las habilidades conceptuales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman de la dimensión habilidades conceptuales, así como desempeño laboral

			Habilidades conceptuales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales	Coeficiente de correlación	1.000	,594**
		Sig. (bilateral) = p		0.000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,594**	1.000
		Sig. (bilateral) = p	0.000	
		N	92	92

De acuerdo con la tabla N° 10, la significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, indica que se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, en cuanto a los resultados del coeficiente de correlación de r igual 0,594 con la dimensión: habilidades

conceptuales y la variable desempeño laboral, se obtiene una correlación moderada, positiva y directa, entendiéndose que a medida que se incrementa las habilidades conceptuales mayor será el desempeño laboral

Hipótesis específica 2.

H₀: Las habilidades sociales no se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

H₁: Las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman de la dimensión habilidades sociales, así como desempeño laboral.

			Habilidades sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1.000	,726**
		Sig. (bilateral) = p		0.000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,726**	1.000
		Sig. (bilateral) = p	0.000	
		N	92	92

De acuerdo con la tabla N° 12 la significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, indica que se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, en cuanto a los resultados del coeficiente de correlación de r igual 0,726 con la dimensión: habilidades sociales y la variable desempeño laboral, se obtiene una correlación alta, positiva y directa, entendiéndose que a medida que se incrementa las habilidades sociales o tambien se incrementara el desempeño laboral.

Hipótesis específica 3.

H₀: Las habilidades técnicas no se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

H₁: Las habilidades técnicas se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman de la dimensión habilidades técnicas, así como desempeño laboral.

			Habilidades técnicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coeficiente de correlación	1.000	,655**
		Sig. (bilateral) = p		0.000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,655**	1.000
		Sig. (bilateral) = p	0.000	
		N	92	92

De acuerdo con la tabla N° 12, la significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, indica que se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, en cuanto a los resultados del coeficiente de correlación de r igual 0,655 con la dimensión: habilidades técnicas y la variable desempeño laboral, se tiene como resultado una correlación alta, positiva y directa, determinándose que al incrementarse las habilidades técnicas también lo hará el desempeño laboral

Hipótesis Específica 4.

H₀: Los valores no se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

H₁: Los valores se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman de la dimensión valores, así como desempeño laboral

			Valores	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores	Coeficiente de correlación	1.000	,780**
		Sig. (bilateral) = p		0.000
		N	92	92
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,780**	1.000
		Sig. (bilateral) = p	0.000	
		N	92	92

De acuerdo con la tabla N° 13, la significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, indica que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, en cuanto a los resultados del coeficiente de correlación de r igual 0,780 con la dimensión: valores y la variable desempeño laboral, se tiene como resultado una correlación alta, positiva y directa, determinándose que al incrementarse los valores también lo hará el desempeño laboral

V. DISCUSIÓN

En tal sentido esta investigación pretende establecer el vínculo entre habilidades gerenciales con desempeño laboral en las organizaciones que forman parte del mercado energético primario como son los combustibles en la provincia de Pasco, se pudo evidenciar por medio de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el producto revelado muestra un p-valor menor a 0,05, en tal circunstancia se puede enunciar la existencia de un vínculo de ambas variables, en tanto se impugna la hipótesis nula, afirmándose la hipótesis alterna, donde relata la existencia de un vínculo entre habilidades gerenciales con desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustibles en la Provincia Pasco.

Empero, a pesar de que la actividad económica o lugar de aplicación es distinto a los antecedentes hallados, el producto se puede confirmar por Flores (2018) quien, en su investigación, en relación con la variable habilidades gerenciales, halló que tiene nexo relevante con el desempeño laboral de la red asistencial Paucarpata, pero con correlación moderada de $r=0.469$, determinándose que se mejora el desempeño laboral en la medida habilidades gerenciales se incrementa.

Al mismo tiempo, Chumpitaz (2019), con relación a la variable habilidades gerenciales encontró una relación evidente y significativa con una correlación alta positiva de $r=0.882$, y finaliza que cuantas más competencias gerenciales mayor será la dirección del área personal, de modo que ambas variables dependen la una de la otra. En ese sentido se puede aseverar que, si el gerente de la organización no cuenta con las competencias gerenciales necesarias y suficientes, su manejo con respecto al área de recursos humanos será deficiente. En la misma línea, Reyes (2019) señala con respecto a las dos variables estudiadas en el área de apoyo en el hospital de Essalud, obtiene una significancia relevante; asimismo, la correlación utilizando Rho Spearman con $r=0.777$ y un grado de significancia intensa y directa, finalmente concluye que, con una destacada habilidad gerencial en la empresa se tiende a aumentar con desempeño laboral de sus trabajadores, es por ello el entrenamiento a los gerentes de las organizaciones darse en aquellas habilidades de tipo gerencial para que se pueda mejorar el cumplimiento de labores de los colaboradores; sin embargo, ello sólo será posible si estos altos mandos adquieren habilidades

conceptuales, técnicas y de igual manera humanas. De no ser así, el rendimiento y crecimiento de la empresa puede verse afectado o estancado por un problema de esta gama.

En ese sentido, se puede explicar en base a la investigación de Syailendra y Soetjipto (2017) que en las empresas de gasolinera es necesario poder lograr comprometer a los colaboradores, ello para que puedan desempeñarse de manera óptima, generando así ingresos y beneficios para el crecimiento de la organización, pero al mismo tiempo generando la satisfacción laboral a nivel personal, de esta manera se tiene personal fidelizado a la cultura de la empresa; sin embargo, ello no es posible si los altos mandos de la organización no cumplen con las habilidades gerenciales que se necesitan para poder llevar a cabo un ambiente de trabajo óptimo para los colaboradores de los demás niveles.

Además, según Albán et al. (2017) es necesario mencionar que la salud mental de los colaboradores de las gasolineras es un aspecto importante a destacar, ya que existe mucho estrés laboral y presión en su centro de trabajo, debido a que en muchas organizaciones no se dan abasto de personal, ello también debido a que la dinámica del llenado del tanque de combustible a los diferentes vehículos de la zona son en ocasiones un problema complejo de manejar donde la práctica y constante capacitación logran que el colaborador pueda sentirse más seguro al desempeñar sus funciones; sin embargo, es una problemática con la que se trabaja constantemente. Ante ello, Albán et al. (2017) Resaltan la importancia de visibilizar estas variables psicológicas que impactan directamente en el desempeño laboral, es por ello que los altos mandos deben poder tener las habilidades generacionales oportunas para poder abordar esta clase de problemáticas, que como se mencionó anteriormente influye directa y negativamente en el desempeño laboral, perjudicando así también el crecimiento económico de la empresa gasolinera, ya que se estaría llevando a cabo un servicio ineficiente.

Por otro lado, con respecto al vínculo de habilidades conceptuales con desempeño laboral, se pudo evidenciar según prueba no paramétrica de Rho Spearman, y el valor-p siendo menor al valor alfa, con una relación positiva moderada de 0,594, en tal circunstancia se puede enunciar la existencia de una correspondencia

de las variables. Esto revela que la esencia de la variable es la aptitud, esto permite que los gestores organizacionales logran relacionar armonizar y componer, entendiendo eventos complejos del entorno social y económico, por medio del análisis, creatividad en el pensar. Por los hechos descritos anteriormente, se desprende impugnándose la hipótesis nula (H_0), afirmándose la hipótesis de investigación de las variables en estudiadas. Asimismo, este producto es validado por Reyes (2018), quien en su trabajo de investigación determina y concluye que sus variables tienen nexos relevantes, es decir habilidades conceptuales, así como el desempeño laboral indicando que es directo y alto por haber determinado Rho Spearman de 0,787, señalando con énfasis que, con mejores habilidades conceptuales se mejora el desempeño laboral de los colaboradores.

En tanto, Flores (2018), quien en su investigación revela un alto vinculo relevante, presentando un alto puntaje en el rango denominado “casi siempre” ascendente a 63.92%, señalando en sus conclusiones, que los jefes interactúan con el entorno externo con capacidad de gestar estrategias, sobre todo son proactivos en la toma de decisiones y que son oportunos para la buena marcha de la institución, mejorando así el desempeño de los trabajadores. En la misma línea Mukarromah et al. (2019) afirma que las habilidades conceptuales, entendiéndolas como la capacidad de integrar y coordinar los intereses y actividades de una organización tienen vínculo directo con el desempeño laboral del colaborador y el desempeño global de la empresa, ya que de tomarse estrategias y decisiones pertinentes pensadas en consolidar y fusionar los intereses de ambos agentes (colaboradores y empresa) fomentaría en definitiva el crecimiento de la organización y lo llevaría a un nivel de crecimiento ponderante.

Con respecto en determinar el vínculo entre las habilidades sociales y desempeño laboral, se pudo evidenciar a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el valor-p siendo menor al valor alfa, con una correlación positiva alta de 0,726, en tal circunstancia se puede enunciar la existencia de una correspondencia de las variables. De aquí se desprende que este tipo de habilidades permite entablar estrategias de comportamiento humano, siendo capaz de entender y sensibilizar actitudes y motivar hacia las demás personas del entorno interno y externo de la

organización. Por los motivos expuestos anteriormente, impugnándose la hipótesis nula (H_0), afirmándose la hipótesis de investigación de las variables estudiadas.

Estos hechos son confirmados en su trabajo de investigación Reyes (2019), quien concluye que sus variables tienen nexos importantes entre las habilidades sociales y desempeño laboral indicando que es intenso y directo por haber determinado Rho Spearman de 0,787, señalando con énfasis que, con mejores habilidades sociales se tiende a mejorar el desempeño laboral, ello debido a que se las habilidades, capacidades y conocimientos necesarios en un ser humano se puede demostrar durante el desarrollo de sus funciones laborales, tales como la capacidad de adaptarse, comunicación eficiencia, iniciativa, trabajo en equipo, etc. Todo ello repercutiendo de manera directiva en su desempeño laboral y trato con los demás.

Por otro lado, según Flores (2018) en su estudio de investigación sobre la dimensión habilidades interpersonales determina una puntuación elevada en el rango denominado “casi siempre” con 60.82%, finalmente concluye que los directivos cuentan con el mejor ánimo de apoyo, con amplitud de comprender e interactuar con los trabajadores, propiciando así un adecuado ambiente de trabajo, contrarrestando así también el desarrollo de futuros problemas.

En ese sentido, Mukarromah et al. (2019) afirman que las habilidades sociales o humanas son de suma importancia, debido a que, en la dinámica de fomentar un vínculo interpersonal, con la capacidad de poder empatizar y comprender los sentimiento, conductas y motivaciones de los demás como líder se podrá fomentar un vínculo de cooperación y eficaz en la organización. Ubillús (2017), con su investigación destaca la importancia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, determinando así que ambas variables se relacionan significativamente y positivamente; es decir, que el clima laboral ya sea adecuado o desagradable, en la organización va a tener un impacto potencial en el desempeño de sus colaboradores, ya que si se cuenta con un ambiente laboral desagradable se entenderá que el desempeño de los colaboradores no será óptimo, repercutiendo así también en la calidad de la empresa y su crecimiento económico.

También, Ubillús (2017) afirma que las habilidades sociales permiten a los individuos poder relacionarse e interactuar con su entorno de manera efectiva y satisfactoria, por lo que fomentar la práctica en las organizaciones sería un aspecto fundamental para que los gerentes puedan adquirir destrezas. Asimismo, las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral, debido a que se equilibran mediante el tiempo a medida de la adquisición de experiencias que se van aprendiendo, ayudando así a la relación interpersonal eficaz.

En el mismo sentido, Cárdenas (2017) afirma, en base a su investigación que la relación entre las habilidades sociales y el desempeño tienen una relación directa y significativa, debido a que a mayor nivel de habilidades sociales mejor desempeño laboral, siendo estas dos variables incidentes en los trabajos, ya que de ello determina el éxito profesional y personal de la persona. La investigación mencionada hace referencia a estas variables en el contexto educativo referente a la labor del docente; pese a que no se relaciona directamente con la función de los colaboradores que trabajan en grifos o servicios similares; comparten la afirmación de que la fortalecer las habilidades sociales en los sujetos, se tendrá un cambio positivo en el contexto laboral y social, es por ello que se deben implementar programas para poder potenciar esta variable.

Con respecto en determinar el vínculo entre las habilidades técnicas y desempeño laboral, se pudo evidenciar a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el valor-p siendo menor al valor alfa, con una correlación positiva moderada de 0,655, en tal circunstancia se puede enunciar la existencia de una correspondencia de las variables, Podemos señalar que estas habilidades son de suma importancia en una empresa que expende combustibles, que se traduce en herramientas informáticas y herramientas de tomas de decisiones. En tal circunstancia, se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmándose la hipótesis de investigación de las variables en estudio.

Esta información se puede sostener en Reyes (2019), quien concluye que sus variables tienen nexos importantes entre las habilidades sociales y desempeño laboral indicando que es intenso y directo por haber determinado Rho Spearman de 0,790, concluyendo enfáticamente a mejores habilidades técnicas tiende a mejorar el

desempeño laboral. Asimismo, Flores (2018) en su trabajo de investigación sobre la dimensión habilidades técnicas precisa una puntuación elevada en el rango denominado “Casi siempre” con 53.61%, como también en “siempre” alcanzando 41.24%, por lo tanto, los trabajadores observan en los directivos el manejo eficiente de las tecnologías de información en el cumplimiento de sus funciones lo que permite un desempeño laboral eficiente en los distintos servicios de la red asistencial.

Por otro lado, según la investigación de Borda (2017), las habilidades técnicas, conceptuales e interpersonales se relacionan directamente con el recurso humano, por lo que las habilidades técnicas e interpersonales influyen significativamente en el desempeño económico de los colaboradores a nivel de ventas y posicionamiento organizacional, de esta manera se fomenta el incremento de las ventas y ganancias en las organizaciones, dando una mirada de crecimiento exponencial en el mercado.

Finalmente, con respecto al vínculo entre los valores y desempeño laboral, se pudo evidenciar a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el valor-p siendo menor al valor alfa, con una correlación positiva alta de 0,780, en tal circunstancia se puede enunciar la existencia de una correspondencia de las variables, por lo dicho, podemos señalar que los valores es una fuerza motriz importante e imprescindible en una empresa comercializadora de combustibles porque permite la unión estableciendo principios éticos y morales, respetando el medio ambiente y normas emanadas por el estado. En tal circunstancia se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmándose la hipótesis de investigación de las variables en estudio. Lo anteriormente expuesto se sustenta adicionalmente en la investigación de Illanes (2021), quien afirma que existe una relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores, con una correlación de Rho de Spearman al 0,599 y significancia al 0.001, demostrando así una correlación moderada; en ese sentido se puede decir que mientras más valores personales demuestren los empleados se evidenciará un mejor desempeño laboral en la organización. Es por ello que para que la organización cumpla con sus objetivos estratégicos estipulados por los altos mandos, se tiene que relacionar el crecimiento sostenido de la organización con la fidelización de los colaboradores. Finalmente, Arribasplata y Palacios (2018) afirma en base a su investigación, que los directivos deben realizar capacitaciones en temas de ética y moral a sus colaboradores, ello para poder mejorar el desempeño

laboral, poniendo así en prácticas las actitudes y comportamientos éticos, de esta manera se tendrá consecuentemente el fortalecimiento de la organización, ya que se contará con colaboradores que dirigen su comportamiento a acciones éticas consolidando su desempeño como honrado, honesto, pertinente, solidario, etc.

VI. CONCLUSIONES

En primer lugar, se determinó que la existencia de una relación directa y positiva entre las habilidades gerenciales con el desempeño laboral, en las empresas comercializadoras de combustible, en la Provincia de Pasco, con un con un Rho-Spearman de 0.721, asimismo su p-valor = 0,000 siendo menor a 0,05.

En segundo lugar, se determinó la relación de las habilidades conceptuales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, en la Provincia de Pasco, con un p-valor = 0,000 siendo menor a 0,05. Dicha relación se precisa como moderada y positiva con Rho-Spearman de 0.594

En tercer lugar, se estableció la relación entre habilidades sociales con desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia de Pasco, con un p-valor = 0,000 siendo menor a 0,05. Dicha relación se precisa como alta y positiva con Rho-Spearman de 0.726.

En cuarto lugar, se puede señalar que tiene relación entre habilidades técnicas con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia de Pasco, con un p-valor = 0,000 siendo menor a 0,05. Dicha relación se precisa como moderada y positiva con Rho-Spearman de 0.655.

Finalmente, como quinta y última conclusión, se determinó que tiene relación la dimensión valores con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia de Pasco, con un p-valor = 0,000 siendo menor a 0,05. Dicha relación se precisa como alta y positiva con Rho-Spearman de 0.780.

VII. RECOMENDACIONES

En primer lugar, es necesario reforzar la investigación con respecto a las habilidades gerenciales así como desempeño laboral, en la actividad primaria energética que son las empresas que expenden combustible ya que hay pocos estudios al respecto, con el propósito de fortalecer las habilidades de los gestores frente a un mercado cambiante, que como se mencionó anteriormente, se encuentra en el proceso de globalización, generando así que las empresas tengan que adaptarse a los cambios mundiales.

En segundo lugar, robustecer y afianzar las habilidades conceptuales y desempeño laboral, con el fin de optimizar el rendimiento de los empleados, estableciendo eventos de capacitación en técnicas y herramientas gerenciales con el único propósito de mejorar la conducción de las empresas que comercializan los combustibles, siendo este elemento fundamental para las diversas actividades del mercado tanto a nivel nacional como mundial.

En tercer lugar, afianzar y fortalecer aquellas habilidades sociales, así como desempeño laboral, con el fin de mejorar las destrezas y que permite entablar estrategias de comportamiento humano, para generar ello se tiene que realizar un proceso de sensibilización a las actitudes y motivación hacia las demás personas del entorno interno y externo de la organización.

En cuarto lugar, recomendamos fortalecer y potenciar las habilidades técnicas y desempeño laboral, para poder mejorar y contar con personal que sepa manejar las herramientas informáticas para tomar de decisiones de gestión, por ello es importante que los altos mandos puedan fomentar y programar la participación a eventos académico, charlas, talleres, entre otros a los colaboradores de los distintos niveles.

Y como quinta y última recomendación, es necesario poder afianzar y fortalecer los valores y la actuación laboral de los empleados, estableciendo principios éticos y morales, respetando siempre el medio ambiente en empresas comercializadoras de combustible.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2022). *Capacitación, asistencia técnica y asesoría externa en investigación científica*. Editorial Red-Mundo.
- Ahmad, S., Wasim, S., Irfan, S., Gogoi, S., Srivastava, A. y Farheen, Z. (2019). r, 6(43), 2828-2832. Doi: 10.18410/jebmh/2019/587
- Aishwarya, J., Lajari, P., Leena, P. y Sonawane, A. (2017). Smart automatic petrol pump system. *International Journal of Advance Research in Science and Engineering*, 6(2), 17-29.
- Albán, G., Pando, M., Laca, F., Colunga, C., Verdesoto, Á., Sarabia, L. y León, M. (2017). Psychosocial Factors at Work and Occupational Stress in Gas Station Attendants in Ecuador. *Psychology*, 8, 2215-2225. Doi: 10.4236/psych.2017.813141.
- Ali, N., Nazrul, I., Shougat, H. y Ruhul, A. (2015). A New Automation Approach for Fuel Station Management System. *Nevşehir Bilim ve Teknoloji Dergisi Cilt*, 4 (2), 99-107.
- Angamarca, E. (2014). *Respiratory alterations caused by inhalation of air contaminated by gas fuels by gas stations attendants in Loja city* [Thesis for Magister, Universidad Nacional de Loja].
- Aniket, H., Rajan, S., Priyanka, M., Kishori, D. y Prafulla, P. (2014). Multi-Automized Fuel Pump With User Security. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 3(5), 2277-8616.
- Areeg, A., Siddig, A. y Mohamed, A. (2017). Fuel management system. 2017 *International Conference on Communication, Control, Computing and Electronics Engineering (ICCCCEE), Khartoum, Sudan*. Karai University. <http://www.karary.edu.sd/en/conferences/international-conference-on-communication/>
- Arribasplata, F. y Palacios, E. (2018). *Los valores éticos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de la Producción, Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27857>
- Atlantic International University. (2022). *Hypothetical-deductive method and experimented cruces*. Consultado el 21 de mayo de 2022.

<https://courses.aiu.edu/QUANTITATIVE%20RESEARCH/3/SEC%203%20QUANTITATIVE%20RESEARCH.pdf>.

- Ayuk, G. (2019). *Examining the adoption of petrol station management system: a systematic literature review* [Thesis for Magister, Near East University].
- Borda, D. (2017). *Las habilidades del recurso humano y su relación con el desempeño económico de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2016*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/223>
- Borman, W. C. y Motowidlo, S. M. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. Jossey-Bass.
- Brief, A. P. y Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of management Review*, 11(4), 710-725.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235–255. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.120.2.235>
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology* (M.D. Dunnette, LM. Hough, ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Cantrell, S. (2021). *Beyond the job*. Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Consultado el 28 de julio de 2022. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/talent/new-work-models.html>
- Cárdenas, R. (2017). *Habilidades sociales y desempeño docente en instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de Colcabamba de Tayacaja-Huancavelica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4262>
- Chefi, T. y Nasr, A. (2016). Optimisation techniques for planning the petrol replenishment to retail stations over a multi-period horizon. *International Journal of Operational Research*, 27(1), 25-36.
- Chiner, E. (2011). *Tema 4. Procedimientos para la construcción de un test*. Comunidad Valenciana: Universidad de Alicante. Consultado el 28 de junio de 2022. <https://xdoc.mx/documents/tema-4-construccion-tests-6031eb2cbb0c3>

- Chumpitazi, D. (2019). *Habilidades gerenciales y gestión de los recursos humanos en los trabajadores de la empresa Premezclados Ken S.A.C. Trujillo-Perú 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64437>
- Crossman, A. (2020). *Hypothetico-deductive method*. ThoughtCo. <https://www.thoughtco.com/hypothetico-deductive-reasoning-3026351>.
- Dissanayake, L. (2016). Basic and applied scientific research, innovation and economic development. *Ceylon Journal of Science* 45(1), 1-2. <http://dx.doi.org/10.4038/cjs.v45i1.7368>.
- Ferrando, A. y Callohuanca, J. (2020). Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú. *Anales Científicos* 81(1), 1- 12. <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v81i1.1494>.
- Flores, R. (2018). *Habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Micro Red Ampliación Paucarpata, Arequipa 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7160>
- Ganeswara, M. y Raghupathi, H (2017). Automation petrol bunk management using prepaid smart cards by using wireless technology. *International Journal of Advance Research in Science and Engineering*, 6, 12-25.
- Gil-Monte, P. (2012). Psychosocial Risks at Work and Occupational Health. *La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29, 237-241. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&nrm=iso
- Gobierno del Perú. (2022). *Más del 70% de grifos y estaciones de servicios monitoreados por Indecopi a nivel nacional redujo sus precios tras eliminación del ISC a combustibles*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/mas-del-70-de-grifos-monitoreados-por-indecopi-redujo-sus-precios-tras-eliminacion-del-isc-noticia/#:~:text=212%20grifos%20monitoreados%20por%20el%20Indecopi&text=Tras%20el%20an%C3%A1lisis%20realizado%20a,alg%C3%BAn%20combustible%20exonerado%20del%20ISC>.

- Griffin, M. A., Neal, A. y Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of management journal*, 50(2), 327-347. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24634438>.
- Gu, J.W. y Jung, H.W. (2013). The effects of IS resources, capabilities y qualities on organizational performance: *An integrated approach. Information and Management*, 50(2-3), 87–9.
- Hosian, A. y Martin, W. (2015). *ERP implementation in a developing world context: a case study of the waha oil company*. Proceeding from The Seventh International Conference on Information, Process y Knowledge Management, Libya.
- Hunter, J. E. (1986). Cognitive ability, cognitive aptitudes, job knowledge, and job performance. *Journal of vocational behavior*, 29(3), 340-362. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(86\)90013-8](https://doi.org/10.1016/0001-8791(86)90013-8).
- Illanes, C. (2021). *Influencia de los valores personales en el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9716>
- International Network for Natural Sciences. (2022). *Types of scientific research*. <https://innspub.net/types-of-scientific-research/>
- Isti, S., Amar, R., Fauzia, D. y Wibowo, R. (2011). Petrol delivery assignment with multi- product, multi-depot, split deliveries and time windows. *International Journal of Modeling and Optimization*, 1(5), 18-28.
- Janani, G. (2018). Petrol Bunk Automation with Prepaid Card using GSM Identification. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 6(2), 2321-9653.
- Kaushik, A., Kori. P. y Kedare, M. (2017). Automated fuel station. *IOSR Journal of Electronics and Communication Engineering*, 1(2), 2278-2834.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C. W. y Vander Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance – A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>.

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S. y van der Beek, H. (2012). Development of an individual work performance questionnaire", *International Journal of Productivity and Performance. Management*, 62(1), 6-28.
- Kulkarni, A. y Tawara, S. (2014). Embedded Security System using RFID & GSM. *ISSN 2249- 6343 International Journal of Computer Technology and Electronics Engineering*, 2(1), 12-32.
- Nazmul, S. y Arunita, J. (2018). Fuel Efficient Route Planning Using VANET. <https://www.researchgate.net/publication/329518745>, el 14 de mayo de 2022.
- Kuhn, T. (1971). *La Estructura de las Revoluciones Científicas*. Mexico: Fondo Cultural Economico.
- Leech, N. L. y Onwuegbuzie, A. J. (2008). Qualitative data analysis: A compendium of techniques and a framework for selection for school psychology research and beyond. *School Psychology Quarterly*, 23(4), 587–604. doi: 10.1037/1045-3830.23.4.587
- Marcilla, T. (2010). Los riesgos psicosociales. *Dyna*, 85, 167-174. <https://doi.org/10.6036/2851>
- Matthias, B. y Marcel, S. (2021). Quantitative and Qualitative Approaches to Generalization and Replication—A Representationalist View. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.605191>.
- McCombes, S. (2022). *Research Design | A Step-by-Step Guide with Examples*. <https://www.scribbr.com/methodology/research-design/>
- Mitri, S., Almeida, A., Barros, U., Medeiros, M., Costa, J. y de Novaes, P. (2015). Metabolic Polymorphisms and Clinical Findings Related to Benzene Poisoning Detected in Exposed Brazilian Gas-Station Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 8434-8447. <https://doi.org/10.3390/ijerph120708434>
- Motowidlo, S. J. (2003). *Rendimiento Laboral. Manual de Psicología: Psicología Industrial y Organizacional* (12da. Ed.). Editorial John Wiley & Sons.
- Mukarromah, I., Mudjito, M. y Purbaningrum, E. (2019). The Effect of Managerial Skills (Conceptual, Human, and Technical) of Headmasters to the Effectiveness of Islamic Senior High Schools in Jombang District. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1 (6), 539-544.

- Odendaal, C. (2014). Assistant Manager: Computer Section (Library Services), KZN Department of Arts & Culture. Personal interview. 30 September, Pietermaritzburg.
- Ofoegbu, O. (2014). A research using remote monitoring technology for pump output monitoring in distributed fuel stations in Nigeria. *International Journal of Advances in Engineering & Technology*, 2(4), 223-231.
- Ogawa, M. y Ratombo, M. (2013). Performance information management system (PMIS) for the Department of Science and Technology. *Unpublished paper delivered at the 4th Biennial South African Conference on Monitoring and Evaluation, Sandton, Johannesburg, South Africa, 16–20 September*.
- Okemiri, A. y Nweso, E. (2016). Critical review of petrol station management system with emphasis on the advantages if digitalized in Nigeria. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology*, 3(1), 15-28.
- Opatha, H. H. D. N. P. (2015). *Organizational Behavior: The Human Side of Work*. Department of Human Resource Management, University of Sri Jayewardenapura, Sri Lanka.
- Opec Bulletin. (2022). Investing in a secure energy future. *Opec Bulletin*(2-3/22), 3. Obtenido de. https://www.opec.org/opec_web/en/76.htm
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres* [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura]. Repositorio Universidad de Extremadura. <http://hdl.handle.net/10662/4385>
- Peralta, M. (2012). Significados, cambios y contacto actual de trabajo. Estudio interpretativo. *Diversitas Perspectivas en Psicología, Volumen (8)*. 165-182. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0001.11>
- Pérez, I., Ostrosky, F. y López, A. (2016). Cognitive Disorders from Exposure to Industrial Solvents in Mexican Workers. *Archivos en Medicina Familiar*, 18, 31-40.
- Petter, S., DeLone, W. y McLean, E.R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62.
- Pimentel, F. (2018). *El perfil de los futuros egresados de Administración de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya: su ajuste con las competencias*

- requeridas por las empresas del espacio laboral del gas natural* [Tesis de maestría, Universidad Antonio Ruiz de Montoya]. Repositorio de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. <http://hdl.handle.net/20.500.12833/1961>
- Porter, L. W. y Lawler, E. E. (1974). *The effect of performance on job satisfaction. Studies in Personal and Industrial Psychology* (3th edition). Illinois.
- Pushpakumari, M. D. (2008). The Impact of Job Satisfaction on Job Performance: An Empirical Analysis. *Meijo Review*, 9(1), 89-105.
- Ramawickrama, J., Opatha,H. y PushpaKumari, M. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International Business Research*, 10(10). <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>.
- Reyes, C. (2018). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral en la gerencia de apoyo al diagnóstico de un hospital nacional de EsSalud, Callao, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28922>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario*. Consultado el 15 de mayo de 2022. https://dbe.rah.es/?gclid=Cj0KCQjwof6WBhD4ARIsAOi65aj1Zk3VJx4d9o5KuF3tYQMTEVgfYyaxiXwds4DVlBlEGcwf5IIJ-qYaArINEALw_wcB
- Romero, M. Metodología de la investigación, prueba de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* 6(3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Santiago, F., Alves, G., Otero, U. B., Tabalipa, M. M., Scherrer, L. R., Kosyakova, N., Liehr, T. et al. (2014). Monitoring of Gas Station Attendants' Exposure to Benzene, Toluene, Xylene (BTX) using Three-Color Chromosome Painting. *Molecular Cytogenetics*, 7, 15. <https://doi.org/10.1186/1755-8166-7-15>
- Santos, G., Sá, J., Félix, M., Barreto, L., Carvalho, F., Doiro, M., Zgodavová, K. y Stefanović, M. (2021). New needed quality management skills for quality managers 4.0. *Sustainability*, 13, 6149. <https://doi.org/10.3390/su13116149>.
- Sharma, M., Luthra, S., Joshi, S. and Kumar, A. (2022). Analysing the impact of sustainable human resource management practices and industry 4.0 technologies adoption on employability skills. *International Journal of Manpower*. <https://doi.org/10.1108/IJM-02-2021-008>.

- Softwaretestinghelp. (2022). *10+ best data collection tools with data gathering strategies*. Consultado el 21 de mayo de 2020. <https://www.softwaretestinghelp.com/data-collection-tools/>
- Stewardt, G. L. y Brown, K. G. (2009). *HRM: Linking Strategy to Practice*. John Wiley & Sons, New York.
- Susanta, K. y Farida, A. (2013). Automobile Fuel Pump Control System Using Embedded System. *International Journal of Computer Technology and Electronics Engineering*, 3(2),12-25.
- Syailendra, B. y Soetjipto, B. (2017). Improving work engagement of gas station operator with the role of job resource, job demand, and job satisfaction. *Journal of Applied Management (JAM)*, 15(2). Doi: 10.21776/ub.jam.2017.015.02.15.
- Tynchenko, V., Kukartsev, V., Chzhan, E. y Korpacheva, L. (2018). Automation of monitoring and management of conveyor shop oil-pumping station of coal industry enterprise. *Earth and Environmental Science*, 194, 122-168.
- Ubillús, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Grifos del Norte S.A.C.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5704>
- Valdivieso, J. (2015). *Determinación del nivel de riesgo de incendio en una estación de distribución de combustible* [Tesis de Maestría, Universidad de San Francisco de Quito]. Repositorio Institucional Universidad de San Francisco de Quito. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4790>
- Vieco Gómez, Germán F, & Abello Llanos, Raimundo. (2014). *Psychosocial Factors at Work, Stress and Morbidity around the World. Psicología desde el Caribe*, 31 (2), 354-385. Recuperado el 15 de junio de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lng=en&tlng=.
- Vieco Gómez, G. F. y Abello Llanos, R. (2014). *Psychosocial Factors at Work, Stress and Morbidity around the World. Psicología desde el Caribe*, Mayo-Agosto. <https://doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>.
- Viswesvaran, C. y Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.

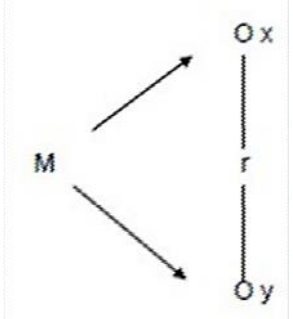
Voxco. (2021). *What is a Survey – Definition, templates, methods, characteristics, and examples*. Consultado el 21 de mayo de 2022.
<https://www.voxco.com/blog/what-is-a-survey-2/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Habilidades gerenciales y desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																		
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de las habilidades gerenciales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación de las habilidades conceptuales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022? 2. ¿Cuál es la relación de las habilidades sociales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022? 3. ¿Cuál es la relación de las habilidades técnicas con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022? 4. ¿Cuál es la relación de los valores con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de las habilidades gerenciales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación de las habilidades conceptuales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. 2. Determinar la relación de las habilidades sociales con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. 3. Determinar la relación de las habilidades técnicas con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. 4. Determinar la relación de los valores con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.</p>	<p>Hipótesis general Las habilidades gerenciales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Las habilidades conceptuales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. 2. Las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. 3. Las habilidades técnicas se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022. 4. Los valores se relacionan directamente con el desempeño laboral, en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.</p>	<p>X1: Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Habilidades conceptuales</td> <td>1 a 14</td> </tr> <tr> <td>2. Habilidades sociales</td> <td>15 a 18</td> </tr> <tr> <td>3. Habilidades técnicas</td> <td>19 a 26</td> </tr> <tr> <td>4. Valores</td> <td>27 a 30</td> </tr> </tbody> </table> <p>X2: Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Desempeño de la tarea</td> <td>1 a 6</td> </tr> <tr> <td>2. Desempeño contextual</td> <td>7 a 11</td> </tr> <tr> <td>3. Comportamiento laboral contraproducente</td> <td>12 a 17</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores/Ítems	1. Habilidades conceptuales	1 a 14	2. Habilidades sociales	15 a 18	3. Habilidades técnicas	19 a 26	4. Valores	27 a 30	Dimensiones	Indicadores/Ítems	1. Desempeño de la tarea	1 a 6	2. Desempeño contextual	7 a 11	3. Comportamiento laboral contraproducente	12 a 17
Dimensiones	Indicadores/Ítems																				
1. Habilidades conceptuales	1 a 14																				
2. Habilidades sociales	15 a 18																				
3. Habilidades técnicas	19 a 26																				
4. Valores	27 a 30																				
Dimensiones	Indicadores/Ítems																				
1. Desempeño de la tarea	1 a 6																				
2. Desempeño contextual	7 a 11																				
3. Comportamiento laboral contraproducente	12 a 17																				

Método y diseño	Población y muestra	Instrumentos y técnicas	Tratamiento estadístico
<p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: El diseño de investigación es no experimental transeccional correlacional.</p> 	<p>Población La población está constituida por los 120 empleados de los 27 grifos y estaciones de servicios existentes en Pasco.</p> <p>Muestra Se requerirá una muestra probabilística de 92 participantes.</p>	<p>Técnicas Se medirá la variable dependiente usando la técnica de la encuesta.</p> <p>Instrumentos Se usarán escalas Likert.</p>	<p>El tratamiento estadístico de los datos se realizará con la ayuda de los softwares Ms-Excel y SPSS, tanto para la tabulación de los datos como para hallar el índice de confiabilidad, según el coeficiente Alpha de Cronbach, debido a que son ítems politómicos. Se usará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por corresponder a una muestra mayor de 50, para determinar si se usarán pruebas paramétricas o no paramétricas para comprobar las hipótesis correspondientes.</p>
<p>Donde:</p> <p>M = Muestra de la investigación</p> <p>Ox = V₁: Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios</p> <p>Oy = V₂: Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios</p> <p>r = Relación entre variables.</p>			

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
X ₁ : Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios	Habilidades que deben poseer los gerentes, directores y todos aquellos que tengan cargos directivos en empresas de comercialización de combustibles o grifos y estaciones de servicios (Mukarromah, Mudjito y Purbaningrum, 2019).	Las habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios de dimensionan mediante: (a) habilidades conceptuales, (b) habilidades sociales, (c) habilidades técnicas y (d) valores.	1. Habilidades conceptuales 2. Habilidades sociales 3. Habilidades técnicas 4. Valores	1.1. Calidad en el trabajo 1.2. Habilidad de análisis y síntesis 1.3. Iniciativa y autonomía 1.4. Pensamiento estratégico 1.5. Toma de decisiones 1.6. Adaptación al cambio 1.7. Innovación y desarrollo 1.8. Conocimiento de marcos regulatorios 2.1. Trabajo en equipo 2.2. Dinamismo y energía 2.3. Manejo de relaciones humanas 3.1. Tics 3.2. Pericia técnica 3.3. Comunicación 3.4. Liderazgo 3.5. Evaluación económica 4.1. Orden y claridad 4.2. Respeto por el ambiente 4.3. Ética	Ordinal 5 = Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
X ₂ : Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios	Medida en que los trabajadores han llevado a cabo sus deberes y responsabilidades (Opatha, 2015) en un grifo.	El desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios se dimensiona a través de: (a) desempeño de la tarea, (b) desempeño contextual y (c) comportamiento laboral	1. Desempeño de la tarea 2. Desempeño contextual	1.1. Me siento capaz de hacer las tareas encomendadas. 1.2. Puedo planificar el trabajo a realizar. 1.3. Me intereso por la calidad de mi trabajo. 1.4. Espero notar los resultados de mi trabajo. 1.5. Siento que mi desempeño se orienta de manera eficiente. 1.6. Procuró que el servicio que otorgo siempre sea bueno. 2.1. Influyo en otros para que otorguen lo	Ordinal 5 = Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca

		contraproducente.	3. Comportamiento laboral contraproducente	<p>mejor de sí en el desempeño de sus tareas.</p> <p>2.2. Influyo en otros para que con su trabajo contribuyan a que los servicios otorgados se perciban más eficaces.</p> <p>2.3. Cada vez más aumento mi preparación para contribuir mejor con la empresa.</p> <p>2.4. Perfecciono habilidades para otorgar un mejor servicio.</p> <p>2.5. Colaboro con mi desempeño a una mejor administración de los recursos empleados.</p> <p>3.1. Procuro realizar una queja cuando veo que algo no funciona adecuadamente en la empresa.</p> <p>3.2. Si me encuentro insatisfecho, mi desempeño laboral es deficiente.</p> <p>3.3. Hago mal uso de la información que me otorgan, cuando percibo que es correcto hacerlo.</p> <p>3.4. Hago un uso adrede de los recursos, en caso lo estime conveniente.</p> <p>3.5. Percibo que debo hacer un trabajo deficiente, cuando no me reconocen el que hago eficiente.</p> <p>3.6. Procuro que mi desempeño sea de mala calidad, cuando tengo que manifestar un desacuerdo con la empresa.</p>	
--	--	-------------------	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos

(a) Para medir la variable Habilidades gerenciales en grifos y estaciones de servicios

Encuesta de Habilidades Gerenciales en un Grifo y Estaciones de Servicios

Marcar con una X el recuadro que contenga su respuesta:

Con respecto al administrador o gerente general del grifo o estación de servicio:

Ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1. Cumple con los estándares de desempeño que establece la empresa.					
2. Cumple con los procesos de trabajo que establece la empresa.					
3. Comprende los aspectos del trabajo.					
4. Otorga soluciones prácticas y operables.					
5. Se percibe que es una persona con adecuada capacidad de análisis de los problemas.					
6. Activa rápidamente en dar soluciones en el trabajo.					
7. Se responsabiliza por el trabajo efectuado, sin echar la culpa a los demás.					
8. Se percibe que sabe reconocer las fortalezas y oportunidades de la empresa.					
9. Se percibe que sabe reconocer las debilidades y amenazas de la empresa					
10. Toma decisiones de manera adecuada.					
11. Soluciones problemas de inmediato.					
12. Se adapta fácilmente al cambio.					
13. Tiene ideas nuevas y prácticas que benefician el trabajo en la empresa.					
14. Se percibe que conoce y respeta las leyes que propician un desempeño correcto.					
15. Se integra fácilmente con los trabajadores para la obtención de las metas propuestas.					
16. Se adapta bien a personas nuevas en el trabajo, llevándose bien con ellas.					

17. Puede trabajar largas horas de trabajo sin alterar su desempeño laboral.					
18. Sabe conducirse adecuadamente con todo tipo de personas.					
19. Hace adecuado uso de los sistemas informáticos de la empresa.					
20. Se percibe que tiene una gran preparación en el uso de los sistemas computacionales de la empresa.					
21. Sabe transmitir los conocimientos a los trabajadores de manera adecuada.					
22. Se percibe que se actualiza y perfecciona en el uso de las tecnologías necesaria para la empresa.					
23. Comunica sus conocimientos a sus trabajadores, a fin de que estos mejoren siempre su desempeño.					
24. Se le puede considerar un buen líder.					
25. Hace evidente su capacidad para establecer las economías de la empresa.					
26. Cumple con los pagos correspondientes al personal en las fechas establecidas.					
27. Se percibe que es un profesional ejemplar.					
28. Insta a los trabajadores a desempeñarse correctamente.					
29. Manifiesta respeto por el medio ambiente, mediante su conducta.					
30. Se le pueda calificar de ser una persona honorable y respetable.					

(b) Para medir la variable Desempeño laboral en grifos y estaciones de servicios

Encuesta de Desempeño Laboral

Marcar con una X el recuadro que contenga su respuesta:

Ítems	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
1. Me siento capaz de hacer las tareas encomendadas.					
2. Puedo planificar el trabajo a realizar.					
3. Me intereso por la calidad de mi trabajo.					
4. Espero notar los resultados de mi trabajo.					
5. Siento que mi desempeño se orienta de manera eficiente.					
6. Procuro que el servicio que otorgo siempre sea bueno.					
7. Influyo en otros para que otorguen lo mejor de sí en el desempeño de sus tareas.					
8. Influyo en otros para que con su trabajo contribuyan a que los servicios otorgados se perciban más eficaces.					
9. Cada vez más aumento mi preparación para contribuir mejor con la empresa.					
10. Perfecciono habilidades para otorgar un mejor servicio.					
11. Colaboro con mi desempeño a una mejor administración de los recursos empleados.					
12. Procuro realizar una queja cuando veo que algo no funciona adecuadamente en la empresa.					
13. Si me encuentro insatisfecho, mi desempeño laboral es deficiente.					

14. Hago mal uso de la información que me otorgan, cuando percibo que es correcto hacerlo.					
15. Hago un uso adrede de los recursos, en caso lo estime conveniente.					
16. Percibo que debo hacer un trabajo deficiente, cuando no me reconocen el que hago eficiente.					
17. Procuro que mi desempeño sea de mala calidad, cuando tengo que manifestar un desacuerdo con la empresa.					

Anexo 4. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dra. Martha Rocío GONZALES LOLI**

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente de la Universidad Norbert Wiener y la Universidad Federico Villarreal; Experta en validación de instrumentos de investigación.

1.3. Instrumento evaluado: ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

1.4. Autor del Instrumento: Mg. Marcos Walter Acosta Montedoro

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado

() El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 26 de mayo de 2022

NOMBRE: Martha Rocío Gonzales Loli

DNI N° 08196942

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES								
1	Cumple con los estándares de desempeño que establece la empresa.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los procesos de trabajo que establece la empresa.	✓		✓		✓		
3	Comprende los aspectos del trabajo.	✓		✓		✓		
4	Otorga soluciones prácticas y operables.	✓		✓		✓		
5	Se percibe que es una persona con adecuada capacidad de análisis de los problemas.	✓		✓		✓		
6	Activa rápidamente en dar soluciones en el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Se responsabiliza por el trabajo efectuado, sin echar la culpa a los demás.	✓		✓		✓		
8	Se percibe que sabe reconocer las fortalezas y oportunidades de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Se percibe que sabe reconocer las debilidades y amenazas de la empresa	✓		✓		✓		
10	Toma decisiones de manera adecuada.	✓		✓		✓		
11	Soluciones problemas de inmediato.	✓		✓		✓		
12	Se adapta fácilmente al cambio.	✓		✓		✓		
13	Tiene ideas nuevas y prácticas que benefician el trabajo en la empresa.	✓		✓		✓		
14	Se percibe que conoce y respeta las leyes que propician un desempeño correcto.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES SOCIALES								
15	Se integra fácilmente con los trabajadores para la obtención de las metas propuestas.	✓		✓		✓		
16	Se adapta bien a personas nuevas en el trabajo, llevándose bien con ellas.	✓		✓		✓		
17	Puede trabajar largas horas de trabajo sin alterar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
18	Sabe conducirse adecuadamente con todo tipo de personas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TECNICAS								
19	Hace adecuado uso de los sistemas informáticos de la empresa.	✓		✓		✓		
20	Se percibe que tiene una gran preparación en el uso de los sistemas computacionales de la empresa.	✓		✓		✓		
21	Sabe transmitir los conocimientos a los trabajadores de manera adecuada.	✓		✓		✓		
22	Se percibe que se actualiza y perfecciona en el uso de las tecnologías necesaria para la empresa.	✓		✓		✓		
23	Comunica sus conocimientos a sus trabajadores, a fin de que estos mejoren siempre su desempeño.	✓		✓		✓		

24	Se le puede considerar un buen líder.	✓		✓		✓	
25	Hace evidente su capacidad para establecer las economías de la empresa.	✓		✓		✓	
26	Cumple con los pagos correspondientes al personal en las fechas establecidas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: VALORES		Si	No	Si	No	Si	No
27	Se percibe que es un profesional ejemplar.	✓		✓		✓	
28	Insta a los trabajadores a desempeñarse correctamente.	✓		✓		✓	
29	Manifiesta respeto por el medio ambiente, mediante su conducta.	✓		✓		✓	
30	Se le pueda calificar de ser una persona honorable y respetable.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador D^r Mg: SALAZAR GARCÉS JENRY DNI: 02794821

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN; DOCENTE DE POSGRADO EN GESTIÓN; EXPERTA EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

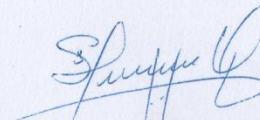
1 de AGOSTO de 2022

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 DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA VARIABLE								
1	Me siento capaz de hacer las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
2	Puedo planificar el trabajo a realizar.	✓		✓		✓		
3	Me intereso por la calidad de mi trabajo.	✓		✓		✓		
4	Espero notar los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Siento que mi desempeño se orienta de manera eficiente.	✓		✓		✓		
6	Procuro que el servicio que otorgo siempre sea bueno.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	Influyo en otros para que otorguen lo mejor de sí en el desempeño de sus tareas.	✓		✓		✓		
8	Influyo en otros para que con su trabajo contribuyan a que los servicios otorgados se perciban más eficaces.	✓		✓		✓		
9	Cada vez más aumento mi preparación para contribuir mejor con la empresa.	✓		✓		✓		
10	Perfecciono habilidades para otorgar un mejor servicio.	✓		✓		✓		
11	Colaboro con mi desempeño a una mejor administración de los recursos empleados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRUDENTE								
12	Procuro realizar una queja cuando veo que algo no funciona adecuadamente en la empresa.	✓		✓		✓		
13	Si me encuentro insatisfecho, mi desempeño laboral es deficiente.	✓		✓		✓		
14	Hago mal uso de la información que me otorgan, cuando percibo que es correcto hacerlo.	✓		✓		✓		
15	Hago un uso adrede de los recursos, en caso lo estime conveniente.	✓		✓		✓		
16	Percibo que debo hacer un trabajo deficiente, cuando no me reconocen el que hago eficiente.	✓		✓		✓		
17	Procuro que mi desempeño sea de mala calidad, cuando tengo que manifestar un desacuerdo con la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg: SALAZAR GARCÉS, HENRY

DNI: 02794821

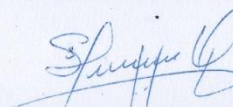
Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN; DOCENTE DE POSGRADO EN GESTIÓN; EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

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

..... de de 20.....



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 HABILIDADES GERENCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES							
1	Cumple con los estándares de desempeño que establece la empresa.	/		/		/		
2	Cumple con los procesos de trabajo que establece la empresa.	/		/		/		
3	Comprende los aspectos del trabajo.	/		/		/		
4	Otorga soluciones prácticas y operables.	/		/		/		
5	Se percibe que es una persona con adecuada capacidad de análisis de los problemas.	/		/		/		
6	Activa rápidamente en dar soluciones en el trabajo.	/		/		/		
7	Se responsabiliza por el trabajo efectuado, sin echar la culpa a los demás.	/		/		/		
8	Se percibe que sabe reconocer las fortalezas y oportunidades de la empresa.	/		/		/		
9	Se percibe que sabe reconocer las debilidades y amenazas de la empresa	/		/		/		
10	Toma decisiones de manera adecuada.	/		/		/		
11	Soluciones problemas de inmediato.	/		/		/		
12	Se adapta fácilmente al cambio.	/		/		/		
13	Tiene ideas nuevas y prácticas que benefician el trabajo en la empresa.	/		/		/		
14	Se percibe que conoce y respeta las leyes que propician un desempeño correcto.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES SOCIALES							
15	Se integra fácilmente con los trabajadores para la obtención de las metas propuestas.	/		/		/		
16	Se adapta bien a personas nuevas en el trabajo, llevándose bien con ellas.	/		/		/		
17	Puede trabajar largas horas de trabajo sin alterar su desempeño laboral.	/		/		/		
18	Sabe conducirse adecuadamente con todo tipo de personas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TECNICAS							
19	Hace adecuado uso de los sistemas informáticos de la empresa.	/		/		/		
20	Se percibe que tiene una gran preparación en el uso de los sistemas computacionales de la empresa.	/		/		/		
21	Sabe transmitir los conocimientos a los trabajadores de manera adecuada.	/		/		/		
22	Se percibe que se actualiza y perfecciona en el uso de las tecnologías necesaria para la empresa.	/		/		/		
23	Comunica sus conocimientos a sus trabajadores, a fin de que estos mejoren siempre su desempeño.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES								
1	Cumple con los estándares de desempeño que establece la empresa.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los procesos de trabajo que establece la empresa.	✓		✓		✓		
3	Comprende los aspectos del trabajo.	✓		✓		✓		
4	Otorga soluciones prácticas y operables.	✓		✓		✓		
5	Se percibe que es una persona con adecuada capacidad de análisis de los problemas.	✓		✓		✓		
6	Activa rápidamente en dar soluciones en el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Se responsabiliza por el trabajo efectuado, sin echar la culpa a los demás.	✓		✓		✓		
8	Se percibe que sabe reconocer las fortalezas y oportunidades de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Se percibe que sabe reconocer las debilidades y amenazas de la empresa	✓		✓		✓		
10	Toma decisiones de manera adecuada.	✓		✓		✓		
11	Soluciones problemas de inmediato.	✓		✓		✓		
12	Se adapta fácilmente al cambio.	✓		✓		✓		
13	Tiene ideas nuevas y prácticas que benefician el trabajo en la empresa.	✓		✓		✓		
14	Se percibe que conoce y respeta las leyes que propician un desempeño correcto.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES SOCIALES								
15	Se integra fácilmente con los trabajadores para la obtención de las metas propuestas.	✓		✓		✓		
16	Se adapta bien a personas nuevas en el trabajo, llevándose bien con ellas.	✓		✓		✓		
17	Puede trabajar largas horas de trabajo sin alterar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
18	Sabe conducirse adecuadamente con todo tipo de personas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TECNICAS								
19	Hace adecuado uso de los sistemas informáticos de la empresa.	✓		✓		✓		
20	Se percibe que tiene una gran preparación en el uso de los sistemas computacionales de la empresa.	✓		✓		✓		
21	Sabe transmitir los conocimientos a los trabajadores de manera adecuada.	✓		✓		✓		
22	Se percibe que se actualiza y perfecciona en el uso de las tecnologías necesaria para la empresa.	✓		✓		✓		
23	Comunica sus conocimientos a sus trabajadores, a fin de que estos mejoren siempre su desempeño.	✓		✓		✓		

24	Se le puede considerar un buen líder.	✓		✓		✓	
25	Hace evidente su capacidad para establecer las economías de la empresa.	✓		✓		✓	
26	Cumple con los pagos correspondientes al personal en las fechas establecidas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: VALORES	Si	No	Si	No	Si	No
27	Se percibe que es un profesional ejemplar.	✓		✓		✓	
28	Insta a los trabajadores a desempeñarse correctamente.	✓		✓		✓	
29	Manifiesta respeto por el medio ambiente, mediante su conducta.	✓		✓		✓	
30	Se le pueda calificar de ser una persona honorable y respetable.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg: Acosta Montedoro, Marcos Walter

DNI: 07008061

Especialidad del validador: Investigador Científico, Ingeniero Administrativo, Docente en cursos de gestión empresarial y otros a nivel de pregrado y posgrado


1 de agosto de 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 DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA VARIABLE								
1	Me siento capaz de hacer las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
2	Puedo planificar el trabajo a realizar.	✓		✓		✓		
3	Me intereso por la calidad de mi trabajo.	✓		✓		✓		
4	Espero notar los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Siento que mi desempeño se orienta de manera eficiente.	✓		✓		✓		
6	Procuro que el servicio que otorgo siempre sea bueno.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	Influyo en otros para que otorguen lo mejor de sí en el desempeño de sus tareas.	✓		✓		✓		
8	Influyo en otros para que con su trabajo contribuyan a que los servicios otorgados se perciban más eficaces.	✓		✓		✓		
9	Cada vez más aumento mi preparación para contribuir mejor con la empresa.	✓		✓		✓		
10	Perfecciono habilidades para otorgar un mejor servicio.	✓		✓		✓		
11	Colaboro con mi desempeño a una mejor administración de los recursos empleados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRUEDECENTE								
12	Procuro realizar una queja cuando veo que algo no funciona adecuadamente en la empresa.	✓		✓		✓		
13	Si me encuentro insatisfecho, mi desempeño laboral es deficiente.	✓		✓		✓		
14	Hago mal uso de la información que me otorgan, cuando percibo que es correcto hacerlo.	✓		✓		✓		
15	Hago un uso adrede de los recursos, en caso lo estime conveniente.	✓		✓		✓		
16	Percibo que debo hacer un trabajo deficiente, cuando no me reconocen el que hago eficiente.	✓		✓		✓		
17	Procuro que mi desempeño sea de mala calidad, cuando tengo que manifestar un desacuerdo con la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

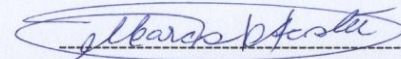
Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg: Acosta Montedoro, Marcos Walter DNI: 07008061

Especialidad del validador: Investigador Científico e Ingeniero Administrativo; docente en

cursos de gestión empresarial y otros a nivel de
pregrado y posgrado de agosto de 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

ACOSTA MONTEDORO, MARCOS WALTER DNI 07008061	INGENIERO ADMINISTRATIVO Fecha de diploma: 11/02/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ACOSTA MONTEDORO, MARCOS WALTER DNI 07008061	BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA Fecha de diploma: 25/09/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ACOSTA MONTEDORO, MARCOS WALTER DNI 07008061	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN FORMACION MAGISTERIAL Fecha de diploma: 05/11/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
ACOSTA MONTEDORO, MARCOS WALTER DNI 07008061	MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/08/2006 Fecha egreso: 31/12/2008	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GONZALES LOLI, MARTHA ROCIO DNI 08196942	MAESTRO EN DERECHO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 26/06/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
GONZALES LOLI, MARTHA ROCIO DNI 08196942	DOCTORA EN DERECHO Fecha de diploma: 11/05/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
GONZALES LOLI, MARTHA ROCIO DNI 08196942	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 23/07/1982 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
GONZALES LOLI, MARTHA ROCIO DNI 08196942	ESPECIALISTA EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 13/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/08/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

SALAZAR GARCES, JENRY DNI 02794821	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 18/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SALAZAR GARCES, JENRY DNI 02794821	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 04/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/04/2010 Fecha egreso: 15/09/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
SALAZAR GARCES, JENRY DNI 02794821	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 23/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/03/2013 Fecha egreso: 05/05/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades gerenciales	0.181221125	92	0.000
Desempeño laboral	0.114302797	92	0.006

a. Corrección de la significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades gerenciales y desempeño laboral en empresas comercializadoras de combustible, Provincia Pasco 2022.", cuyo autor es RIVERA ROBLES ISAIAS BENJAMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU DNI: 06441665 ORCID: 0000-0002-5668-0557	Firmado electrónicamente por: MGRANADOSM el 17-08-2022 10:34:56

Código documento Trilce: TRI - 0403232