



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Habilidades gerenciales y desempeño laboral en pandemia por  
COVID-19, del personal administrativo del Hospital San Juan de  
Lurigancho, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Leon Vasquez, Freddy Richard (orcid.org/0000-0003-0513-0659)

**ASESORA:**

Dra. Sanabria Boudri, Fanny Miriam (orcid.org/0000-0002-2462-2715)

**CO-ASESORA**

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Esto ha sido dedicado a mi esposa y a mis hijos, ya que gracias a su paciencia y comprensión he podido dar este gran paso en mi vida profesional.

**Agradecimiento:**

Hago extensivo mi gratitud a la universidad César Vallejo, por brindar este tipo de programas, los cuales ayudan muchísimo al desarrollo de profesionales en nuestro país, así mismo agradezco a mis maestros por alcanzarme sus conocimientos y experiencias, los cuales fueron los cimientos para desarrollar el presente trabajo.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	04
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo, Unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de instrumento por juicio de expertos.....	20
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad de la variable habilidades gerenciales.....	21
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad de la variable desempeño laboral.....	21
Tabla 4: Distribución de las habilidades gerenciales.....	24
Tabla 5: Distribución de las habilidades conceptuales .....	25
Tabla 6: Distribución de las habilidades técnicas.....	26
Tabla 7: Distribución de las habilidades humanas.....	27
Tabla 8: Distribución del desempeño laboral.....	28
Tabla 9: Distribución del logro de metas .....	29
Tabla 10: Distribución de la iniciativa.....	30
Tabla 11: Distribución de las relaciones interpersonales.....	31
Tabla 12: De contingencia entre las variables habilidades gerenciales y desempeño laboral.....	32
Tabla 13: Prueba de normalidad.....	33
Tabla 14: Correlación entre las variables: Habilidades gerenciales y desempeño laboral.....	34
Tabla 15: Correlación entre las variables: Habilidades conceptuales y desempeño laboral.....	35
Tabla 16: Correlación entre las variables: Habilidades técnicas y desempeño laboral.....	36
Tabla 17: Correlación entre las variables: Habilidades humanas y desempeño laboral.....	37

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Distribución de las habilidades gerenciales.....	24
Figura 2: Distribución de las habilidades conceptuales.....	25
Figura 3: Distribución de las habilidades técnicas.....	26
Figura 4: Distribución de las habilidades humanas.....	27
Figura 5: Distribución del desempeño laboral.....	28
Figura 6: Distribución del logro de metas.....	29
Figura 7: Distribución de la iniciativa.....	30
Figura 8: Distribución de las relaciones interpersonales .....	31
Figura 9: De contingencia entre las variables Habilidades Gerenciales y Desempeño laboral.....	32

## RESUMEN

La presente ha sido enmarcada dentro de la línea de investigación llamada: Dirección de los servicios de salud, dicho trabajo tuvo como objetivo investigar las relaciones entre las Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en Pandemia por COVID-19, del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, 2022. El tipo de investigación fue básico, correlacional, con un diseño no experimental, y de corte transversal. Se tomó como población a los 118 trabajadores administrativos que laboran en ese nosocomio, a partir de los cuales se tuvo como muestra a 90 trabajadores, según el muestreo aleatorio probabilístico simple. Se aplicaron cuestionarios, uno para medir las habilidades gerenciales y el otro para medir el desempeño laboral. Se obtuvieron los resultados, que la relación existente entre las variables habilidades gerenciales y el desempeño laboral es positiva muy alta por rho de Spearman = (.964\*\*) y es significativa ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ), aceptando la hipótesis alternativa; obteniendo que había un predominio del nivel bajo de habilidades gerenciales al 51.1%, así mismo también hubo un nivel bajo del desempeño laboral al 48.8%. Por lo tanto, se concluyó que existía una correlación positiva entre ambas variables.

**Palabras clave:** habilidades gerenciales, desempeño laboral, instrumentos

## ABSTRACT

This has been framed within the line of research called: Health services management, this work aimed to investigate the relationships between Management Skills and Work Performance in the COVID-19 Pandemic, of the administrative staff of the San Juan de Lurigancho, 2022. The type of research was basic, correlational, with a non-experimental design, and cross-sectional. The 118 administrative workers who work in that hospital were taken as a population, from which 90 workers were taken as a sample, according to simple probabilistic random sampling. Questionnaires were applied, one to measure managerial skills and the other to measure job performance. The results were obtained, that the relationship between the variables management skills and job performance is very high positive by Spearman's rho = (.964\*\*) and is significant ( $p = .000 < \alpha = .05$ ), accepting the alternative hypothesis; Obtaining that there was a predominance of the low level of managerial skills at 51.1%, likewise there was also a low level of job performance at 48.8%. Therefore, it was concluded that there was a positive correlation between both variables.

**Keywords:** managerial skills, job performance, instruments



## I. INTRODUCCIÓN

A comienzos del año 2020, el mundo cambió su manera de vivir, de una manera tan drástica, por el inicio de una pandemia por Covid -19. En ese sentido los gobiernos en todo el mundo adoptaron medidas para enfrentar esta situación, declarando en estado de emergencia sus naciones, tomando medidas para evitar la propagación acelerada del virus. Tal es el caso que, en España, se reportó 58 millones de contagiados y más de 1 millón de fallecidos, debido a la pandemia, elevando los índices de atención en los sistemas de salud, (Ruiz y Gómez, 2021). Por otro lado, los Estados Unidos, se empezó a notar cambios en el desempeño de los trabajadores y por consiguiente en la productividad de estos, debido al impacto psicológico de trabajar con pacientes contagiados por el Covid-19, (Palacios, 2021) y (Bennett et al, 2020); Finalmente en Italia, se manifestó que era el país, que presentaba el mayor índice de trabajadores infectadas por el Covid, trayendo una serie de respuestas emocionales que influye en el desempeño de sus funciones, (Calero y Monzo, 2020).

La organización internacional del trabajo (2020) ante la situación por pandemia del coronavirus, planteó estrategias para aumentar el desempeño laboral. Actualmente las personas encargadas de dirigir la organización deben de perfeccionar sus habilidades gerenciales para lograr una visión general de su entidad, (Fanelli et al. 2020) Para el mejoramiento de una manera continua, se debe de tomar en cuenta el aumento de la competitividad el cual obliga a ir cambiando sus modelos de gestión, (Qader et al. 2021) Así mismo sostiene que el ambiente laboral ha cambiado y los procesos de mejora en sus trabajadores son la clave para la obtención de metas trazadas (Sánchez et al.2020). Bohorquez et al. (2020) expresa también que es la manifestación de las personas que laboran cumpliendo sus actividades, para obtener el logro de resultados.

A nivel de América Latina, se tuvo que en el Ecuador Artieda Rojas et al. (2021) afirmaron que debe existir conocimientos mínimos de habilidades gerenciales, de tal manera mejoraría la administración de la organización; De igual manera en Colombia, según Lopez Posada et al. (2019) afirma que dichas habilidades mejoran el actuar de los mismos; En el Ecuador, Loor-Zavaleta y Valdes-Perez, (2021) manifiestan que la ausencia de habilidades trae como consecuencia un desequilibrio reflejado como falta de liderazgo.

En la realidad peruana, se tiene que, según el INEI, (2016) al realizar un estudio arrojó como resultado que, el 63.7% de los trabajadores del sector público, piensan que evaluar el desempeño no es necesario y es algo inútil. También se conoce que el 43.6% refiere que el nivel bajo del desempeño es ocasionado por las malas decisiones de las personas que están gerenciando en la institución.

Siguiendo a Nuñez, (2018) el cual afirma que el triunfo de una organización reincide en el crecimiento de habilidades gerenciales. Por otro lado, el diario El Comercio, (2018) publicó que, para ejercer el cargo de gerente, el individuo debe contar de habilidades que le permitan conducir la organización de manera objetiva. Para terminar, se tomó en cuenta lo publicado por Gestión, (2021) que la experiencia es un pilar fundamental en la formación de capacidades de un gerente.

En este nosocomio existe una resistencia a cambiar, no se aprecia un interés por el logro de metas y la falta de compañerismo se hace notar más porque no alcanzan a cumplir con las metas de sus servicios, con estas falencias podríamos desprender que existiría una ausencia de habilidades destinadas a gerenciar, así como también falencias en su desempeño laboral.

En ese sentido se desprende la necesidad de responder a la siguiente situación ¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho? Los problemas específicos son: a) ¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y las habilidades conceptuales en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho? b) ¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y las habilidades técnicas en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho? y c) ¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales y las habilidades humanas en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho?.

Justificamos teóricamente, ya que la información recabada servirá para la ampliación de conocimientos de las variables estudiadas, tanto en esta realidad como en otras, sirviendo de bases para futuras investigaciones, concordando con

lo afirmado por, Ander, (2011) Así mismo se justifica de una manera práctica, porque ayudará a la entidad como referencia en su toma de decisiones para mejorar su sector, apuntando siempre a la mejora continua, (Griffin, 2011). Finalmente se justifica metodológicamente, ya que, con la utilización de nuestros cuestionarios, debidamente validados por expertos, se demuestra que deben seguir utilizándose para futuras investigaciones, que concuerda con Hernández, (2014).

Nuestro objetivo general de nuestra investigación fue el siguiente: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho. Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y las habilidades conceptuales en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho. b) Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y las habilidades técnicas en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho y c) Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y las habilidades humanas en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho.

La hipótesis general que planteamos en esta investigación fue: Existe Relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho. Las hipótesis específicas son: a) Existe Relación entre las habilidades gerenciales y las habilidades conceptuales en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho. b) Existe relación entre las habilidades gerenciales y las habilidades técnicas en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho. y c) Existe relación entre las habilidades gerenciales y las habilidades humanas en el desempeño laboral en pandemia por Covid -19, del personal administrativo del hospital de San Juan de Lurigancho.

## II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, Cisneros Urquiza et al, (2020) cuyo objetivo se encaminó a realizar un diagnóstico de habilidades gerenciales para enfrentar la emergencia por el Covid 19 en las Pymes de Ambato, en el Ecuador. Enfocando su investigación de manera cuantitativa; Metodológicamente usaron la prueba de Bartlett la cual expuso significancia estadística con el valor de 0.000, el cual es inferior a 0.05; Se estableció que las habilidades técnicas estaban presentes al (75,50%), también que las habilidades humanas se encontraban al (61.80%) y que las habilidades conceptuales estaban en (86,70%); Concluyendo finalmente que los gerentes, deben buscar nuevas habilidades gerenciales.

Así mismo, Paredes Zempual et al. (2021) al estudiar el grado en que se asocian las habilidades directivas con un buen clima organizacional de las Pymes en México, metodológicamente se hizo una investigación cuantitativa de tipo descriptiva correlacional, relacionando ambas variables. Dando como resultado que la dimensión de habilidad directiva está al 80.4% de relación significativa con la variable clima organizacional, mientras que el complemento se les atribuye a las otras dimensiones. Determinando la existencia de una asociación positiva y significativa de las variables.

También tenemos a Salazar et al. (2018) que tuvo el objetivo principal buscar la relación entre competencias gerenciales y desempeño laboral de autoridades educativas. Con un enfoque mixto; Dando como resultado que del el 75% al 80% de la población presenta un nivel alto de competencias gerenciales y desempeño laboral. Por otro lado, del 15% al 20% presentaron un nivel bajo en ambas variables. Asimismo, la correlación de Pearson arrojó el resultado  $R=0,945$ , indicando que es una Correlación positiva muy fuerte.

Reyes, (2016) desarrolló su investigación a establecer la relación entre Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional desarrollada en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango, en Guatemala; Su investigación fue con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Teniendo como resultado que el 50% de gerentes mostraban preocupación por las metas y los objetivos que debían lograr. En esa dirección se muestra que el 80% de gerentes usan adecuadamente sus

funciones respecto a sus empleados, los cuales finalmente se comprometen en cumplir sus funciones, dato que se refleja al 65%; Asimismo se tiene que el 45% de gerentes dedicando tiempo en la búsqueda de información oportuna, y que el 80% optan por diferentes alternativas en lo que respecta a la capacidad de decisiones. Finalmente se afirmó que las variables tienen una relación significativa.

También tenemos a Bohórquez et al. (2020) que en su artículo en la revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, en la que plantearon establecer la relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores pertenecientes a la municipalidad de Cantón Salinas en el Ecuador, siendo el estudio con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental; Llegando a establecer una correlación positiva entre ambas variables; Obteniendo que el 45,22% de encuestados se encuentran satisfechos, también el 29,30% están totalmente satisfechos, y finalmente el 24,84 % están ni satisfechos y ni insatisfechos. Por otro lado, el 100% de trabajadores afirman que sus conocimientos contribuyen suficientemente en el desarrollo de las funciones encargadas.

De igual manera en el plano nacional tenemos a Contreras, (2021) el cual estudió la relación de ambas variables, en un entorno de nivel universitario en el departamento de San Martín; realizando una investigación de tipo básica, teniendo un enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue del tipo no experimental, comparativo correlacional; De todo lo cual se llegó a encontrar que existe relación significativa, moderada y a la vez directa entre ambas variables. En la que se observa que las habilidades gerenciales se encuentran en 26% a un nivel alto, así como también se observa que el desempeño laboral, se encuentra al 21% a este mismo nivel. Arrojando un Rho de spearman de 0,485, y de 0,01 como nivel de significancia. Llegando a concluir que dichas autoridades deben de trabajar en las estrategias para fortalecer sus habilidades gerenciales.

De igual manera se toma en cuenta lo trabajado por Perez, (2022) en la que trabajó en la relación de las mismas variables que estamos analizando, en Chumbivilcas, departamento del Cusco. El modelo de este diseño se trabajó, de manera no experimental, transversal y correlacional, su investigación fue de tipo aplicada bajo el enfoque de investigación cuantitativa; Determinando que las habilidades gerenciales están a un nivel bajo de 22.8% así como también el

desempeño laboral está al 17.14% en el mismo nivel. En dicho trabajo se determinó que existe una correlación positiva débil entre las variables que se investigaron, ya que la rho de spearman dio un valor de 0,429 y 0,010 como valor de significancia p. Obteniendo un coeficiente determinante del 18,40% lo que reflejo un nivel bajo. Dicho informe establece que la relación es de forma significativa.

Sánchez, (2022) estudió la relación de variables que estamos analizando en una microred de salud, en la provincia de Iquitos. Esta investigación es de tipo básica, utilizando para su investigación cuantitativa la metodología descriptiva-correlacional-transversal y no experimental; Cuyos resultados expresaron que ambas variables se relacionaban forma significativa en una relación positiva y moderada. Teniendo que las habilidades gerenciales están presentes en un nivel alto a 48%, a un nivel medio del 52% y por último a un nivel bajo del 2%. Así mismo se tiene que el desempeño laboral está al 69% en un nivel alto, al 32% en el nivel regular y por último a 1% en el nivel bajo. Finalmente, se determinó que había una correlación moderada de Habilidades Gerenciales y desempeño laboral, con una rho de spearman de 0.620 y un valor significativo ya que se tiene el valor p calculado de 0.000, el cual es menor a 0.05.

Fiascunari Alvarez, (2020) Buscó describir las habilidades gerenciales en la Municipalidad Provincial del Cusco, en 51 trabajadores como población, se realizó el enfoque de manera cuantitativa, descriptivo correlacional y no experimental; Dando como resultado que las habilidades gerenciales están en un nivel bajo del 86.2%, así mismo tenemos que las habilidades técnicas están al 92.1%, las habilidades humanas están 58.8% y las habilidades conceptuales al 70 .6% en el mismo nivel. Concluyendo que las habilidades gerenciales no están desarrolladas, lo cual representa una debilidad y debe ser tomada en cuenta.

Cabrera Rojas, (2018) buscó establecer la relación entre habilidades gerenciales y su desempeño laboral en trabajadores de la UGEL - Moyobamba en la región San Martín, investigación con enfoque cuantitativo, de manera no experimental, descriptivo correlacional; Se consiguieron resultados que muestran deficiencias en habilidades gerenciales (52% malo) así como (55% malo) en el desempeño laboral. El Rho de Spearman estableció una relación fuerte,

(correlación de 0,853) demostrando finalmente que las habilidades gerenciales modifican directamente el desempeño laboral.

Gonzalez Janampa, (2022) estudió la conexión entre habilidades gerenciales y desempeño laboral de los enfermeros en Hospital Público de Ica, 2022. Con un modelo no experimental, descriptivo a su vez correlacional y de manera transversal. Obteniendo que las habilidades gerenciales están en nivel bueno al 66.9%, nivel regular al 20.8% así como 3.3% en un nivel malo. Por otro lado, el desempeño laboral se tuvo que el 80.2% está a un nivel bueno, el 18.2% como nivel regular y finalmente el 1,7% en un nivel bajo, se obtuvo una correlación de 0,569, reflejando como una correlación significativa.

Pimentel, (2018) analizó la conexión entre habilidades gerenciales y la gestión de cambios en una municipalidad de la provincia de Aymaraes, 2017. Siendo una investigación cuantitativa, básica, modelo no experimental, transversal y no es experimental. Obteniendo 62.16% para las habilidades gerenciales en su nivel alto y de 78.4% para la gestión de cambio, Finalmente tuvieron como resultado que ambas variables están relacionadas significativamente, siendo una correlación directa, con una correlación spearman de 0.504.

Núñez, (2021) tuvo como objetivo el análisis de las habilidades gerenciales y la productividad laboral, estudiadas en el ministerio de energía y minas. En este estudio se trabajó el tipo de método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental descriptivo y correlacional; dando como resultado que las habilidades gerenciales estaban presentes en un nivel bajo al 31 % y que la productividad laboral estaba al 32.4% al mismo nivel, el Rho de spearman, arrojó un coeficiente de 0,764 de correlación. Determinando que las habilidades gerenciales están relacionadas con la producción laboral de una manera buena, ya que existe una correlación positiva considerable.

Así mismo Cedrón, (2020) tuvo como objetivo estudiar la motivación y el desempeño laboral que se daba en una Gerencia Regional de Salud de la Libertad, en pandemia por COVID-19, realizando una investigación de forma descriptiva-correlacional, con un diseño transversal y a la vez no fue experimental. Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron el Cuestionario de Motivación

Laboral Steers & Braunstein, (1976) y la Escala Multidimensional del Desempeño Laboral DUBRASKA, (2005). Resaltando que la motivación estaba a un nivel bajo al 50.9 % y el desempeño laboral de igual manera estaba en un nivel bajo al 60.4%. Se determinó que existe relación significativa.

Se mencionó las teorías y bases que sostienen a las habilidades gerenciales y su desempeño laboral, lo cual sirvió para entender mejor el problema de investigación; Como primera variable se tuvo a las habilidades gerenciales, para lo cual se tomó en cuenta a la teoría de Katz R. L. (1974) el cual refiere que los gerentes desarrollan tres tipos de habilidades, necesarias para ocupar cargos gerenciales, para el caso que nos ocupa hacemos mención a las habilidades, técnicas, humanas y conceptuales. Dichas habilidades fueron definidas como la cualidad de un individuo para realizar una determinada tarea o acción, en la cual se destaca su eficiencia. Al relacionar estas habilidades en puestos o cargos gerenciales se enfoca de la siguiente manera. García & Brás, (2017). Lo describen como las habilidades que poseen los gerentes de una organización en la búsqueda de alcanzar sus metas.

Whetten & Cameron, (2016) afirmaron que son talentos y acciones que realizan los encargados de las gerencias utilizando los recursos de planificación y gestión en los plazos establecidos. Chiavenato, (2011) señaló que le sirven al sujeto para trabajar de manera efectiva y lograr metas personales y corporativas. De igual forma, Griffin (2011) lo presentó como la habilidad y conocimiento que adquiere una persona para coordinar y liderar un grupo u organización. Se pueden dar de diferentes formas y maneras.

Siguiendo a Martínez et al. (2016) se conceptualiza las habilidades como las capacidades de una persona para cumplir una tarea en específico, se debe de tomar en cuenta que las habilidades están dentro del rango de capacidades y calificaciones para implementar, administrar, buscar las formas de solucionar los problemas. Moradi et al, (2020) Afirma que estas habilidades de los gerentes son factores de importancia para el éxito de cada organización, así mismo fortalecerla mejorara el desempeño de sus empleados. Gul et al. (2020) Las habilidades gerenciales promueven la sostenibilidad en las entidades públicas y privadas en



este sentido para la sustentabilidad del campus son de gran importancia, razón por la cual deben fortalecerse.

El gerente posee cualidades para administrar y controlar a los trabajadores. Por otro lado, Madrigal, (2009) aseveró que las habilidades directivas están siempre relacionando a las personas, siendo de vital importancia que las personas hagan uso de sus habilidades y conceptos aprendidos para convertirse en un ejecutivo o gerente eficaz. Estas habilidades son un grupo de talentos y habilidades, las cuales son inherentes a las personas. El término habilidad hace referencia a los dotes y destrezas que posee un individuo para realizar tareas relacionadas con el trabajo (Tsolakidis y otros, 2020).

Robbins & Coulter, (2010) y Robbins & Judge, (2013), Estuvieron de acuerdo al señalar que los gerentes para cumplir con éxito sus funciones deben poseer las habilidades propuestas por Katz, el cual planteó tener habilidades técnicas, humanas y conceptuales, Del mismo modo Whetten & Cameron, (2016), afirmaron que dichas habilidades gerenciales son de tipo conductuales y controlables, las cuales se pueden desarrollar, los cuales frecuentemente son utilizadas por las organizaciones que buscan lograr el éxito deben de tener en sus filas a un personal competente e idóneo.

Basada en la experiencia directiva de un gerente, se tiene la responsabilidad de dirigir satisfactoriamente la organización para llegar a lograr sus objetivos, formando soluciones creativas y prácticas López Gutiérrez & Pérez Ones, (2015). También, Arroyo, (2017) definió al gerente como la persona que encabeza el grupo de trabajo, el cual organiza y dirige a los demás para cumplir bien su trabajo. Es un proceso que deben abordar las personas durante su vida laboral, pero a la vez Las habilidades gerenciales forman una parte del proceso que todo empleado debe desarrollar en su experiencia laboral, esto se moldea dentro de sus funciones en la administración pública, además mejora los vínculos con el personal en la organización Rubín, (2008).

En las organizaciones, las habilidades son consideradas como parte relevante y fundamental para la producción y rendimiento Chirita, (2016). Así mismo, Hermel & Stanescu, (2016) sostuvieron que las habilidades impactan

directamente en el desempeño de sus gerentes, las cuales mejoran a través del tiempo. Las habilidades directivas son necesarias en una organización, y el liderazgo forma parte de ese contexto, ya que la imagen de un líder repercute directamente en la producción de sus colaboradores, (Smutny et al, 2016).

Las tendencias en investigación concluyen que los cambios situacionales producen desplazamientos dirigidos a la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos de las habilidades gerenciales, (Svac & Caganova, 2020). También tenemos a Batao & Cenas, (2020) quienes sostienen que las habilidades gerenciales en un gerente deben ser fortalecidas con conocimientos de manera permanente, para así poder liderar eficazmente. Así mismo Novit, (2020) afirma que las habilidades gerenciales están ligadas al desempeño y todo lo que en ello repercute por lo tanto el éxito de una organización se mide por su rendimiento, y las acciones gerenciales encaminadas que lo encaminen. Por último haremos mención a Ahmad, (2021) quien finalmente dice que las habilidades gerenciales están estratégicamente diseñadas para efectivizar las acciones de la organización.

Pasaremos a detallar las tres dimensiones que fueron consideradas por Katz, (1955). Siendo la primera dimensión para estudiar las habilidades técnicas, estas se relacionan con la capacidad para cumplir con las tareas específicas y para ello se hace uso de métodos y procedimientos. Esta habilidad se consigue en el transcurrir de la experiencia laboral. Así mismo irán desarrollándose al recoger procesos de formación específica (títulos, especializaciones, cursos adicionales de formación). El desarrollo de estas, son diferentes en cada gerente. Son importantes ya que otorgan herramientas que permiten comprender y laborar en el trabajo, ajustando el modelo de direccionamiento de acuerdo con los requerimientos y necesidades del personal que labora en el área. (Pérez, 2022).

Como segunda dimensión están las habilidades humanas, las cuales se relacionan con la disposición para interactuar efectivamente con los demás, dando como consecuencia que se desempeñe bien en el equipo de trabajo. Estas habilidades permiten la conexión entre empleados. Cuando los gerentes aplican un liderazgo efectivo, pudiendo combinar acciones e ideas para el logro de metas se optimiza las relaciones interpersonales.

Al igual, Robbins & Coulter, (2015) comentan que las habilidades humanas o interpersonales sirven para entender y comunicarse con las demás personas, en todos los niveles. Partiendo del hecho que los gerentes consiguen sus objetivos en su personal, se desprende que deben contar altos niveles de habilidades humanas.

Finalmente, como tercera dimensión tuvimos a las habilidades conceptuales, las cuales están relacionadas con la capacidad para proyectar tareas específicas a distancia. Se relaciona con métodos de estrategia porque permiten diseñar nuevos modelos administrativos para desarrollar estrategias de mejora global. Se necesita desarrollar y practicar estas habilidades, y estas variaran de acuerdo con el nivel de gestión o cargo que ocupen en la organización (Pichler et al. 2021). Estas habilidades les permiten tomar decisiones de manera asertiva a la alta gerencia (Robbins & Coulter, 2010), (Robbins & Judge, 2009).

De igual manera tenemos como segunda variable al Desempeño laboral:

Bateman & Snell, (2009) sostuvieron que es la vehemencia de las personas que trabajan en una organización, por lo tanto, se considera como la mixtura de eficiencia y resultados, esta combinación se une para conseguir lo que la organización llama desempeño laboral. Chiavenato, (2011) asevera que es el cumplimiento eficaz de las personas que trabajan para desarrollar funciones en sus organizaciones, el cual es necesario para el desarrollo y que la organización alcance los objetivos que se han trazado. Así mismo Pedraza, (2010) comenta que son acciones que buscan obtener buenos resultados. Benavides, (2002) refiere que son los mecanismos que realiza los trabajadores, este es observable y medible, todo esto aporta a la empresa en las decisiones para elevar el rendimiento de sus trabajadores. Según Bittel, (2000) hace referencia a que se puede vincular por medio de sus capacidades, competencias y experiencias del trabajador.

Locke, (1969) planteó su teoría en la fijación de metas, donde se propone que la motivación existe en distintos niveles, en todas las actividades de nuestra vida. Se reconocen los esfuerzos que hacen los seres humanos para el cumplimiento de los mismos. Los resultados obtenidos en una organización obedecen al desempeño de sus trabajadores, los cuales obedecen al compromiso

de estos hacia su trabajo, por tal razón se debe incentivar ese desempeño (Shoaib y Kohli, 2017). Dessler, (2009) afirmó que el desempeño laboral se debe evaluar con el objetivo de optimizar los servicios de las empresas a fin de motivar en dirección a la mejora continua.

Apaza Jara, (2018) manifestó que, a nivel mundial, las grandes empresas colocan al desarrollo del desempeño en el primer nivel, estas financian sus recursos para que sigan desarrollándose en una gestión de calidad. También se consideró a Nolberto, (2017) quién manifestó que esta variable se desarrolla basándose en la obligación y responsabilidad de cada trabajador que desea mejorar y cumplir los logros y objetivos, haciendo uso a la vez de habilidades.

La importancia de esta variable según García & Brás, (2017) es importante ya que, al conocer el grado de evaluación del desempeño laboral, esto se ve reflejado en una eficiente administración, así mismo esta información servirá para decidir adecuadamente y así poder llegar a lograr la misión y visión que la organización se ha propuesto. De igual manera Robbins & Coulter, (2015) afirman que de la información del desempeño laboral nos va a servir para efectuar y tomar decisiones en el sector de gestión del talento. Esta información permitirá identificar las dificultades de los trabajadores y así poder ayudarlos a desarrollarse.

Según lo expresado por Bateman & Snell, (2009) se tiene que el desempeño laboral tiene las siguientes dimensiones.

Dimensión 1: Logro de metas Bateman & Snell, (2009) afirmaron en que las labores profesionales se dirigen esencialmente a alcanzar los objetivos y metas de la organización, como resultado del esfuerzo y aplicación de conocimiento, que ejecutan los trabajadores. Así mismo, el trabajador acepta que este resultado es consecuencia de su motivación para el cumplimiento de la meta. Así mismo Griffin (2011) señaló que el desarrollo del desempeño alcanzado está relacionado a los niveles de éxito tomados dentro de la planeación. Se debe considerar como base fundamental el conocimiento de los objetivos que busca la organización; con esa información se pueden trazar metas claras, usando herramientas que nos favorezcan en esos objetivos

Dimensión 2: Iniciativa Bateman & Snell, (2009) Para poder cumplir las metas depende de la capacidad que permita lograr el desarrollo de sus tareas, alcance de los objetivos, la iniciativa, el liderazgo y la toma de decisiones, dando un nivel adecuado de producción, protegiendo la satisfacción de los clientes. Los trabajadores deben de tomar la iniciativa para cumplir con sus funciones, ya que así se asume responsabilidades que son beneficiosas para el crecimiento de la entidad. Aguilar & Vargas, (2010) expresaron que todos los miembros que pertenecen a una organización desarrollan los compromisos y funciones que se establecieron al momento de comenzar el nexo laboral, las cuales deben obrar en su reglamento interno del trabajo (RIT), es fundamental para una organización, que estos reglamentos se cumplan a cabalidad; siendo los gerentes y jefes los encargados de esa misión.

Serrano, (2011) señala que la medición del desempeño es fundamental en la organización porque fomenta el mejoramiento del potencial en los organismos, además la mejora continua de sus recursos buscando conseguir las metas trazadas por la empresa en el plazo oportuno, nos reafirmamos con este autor debido a que los empleados son conscientes de su rendimiento en el trabajo que se cumple en el hospital.

Dimensión 3: Relaciones Interpersonales siguiendo con Bateman & Snell, (2009) en el control del personal y su entorno, se debe de tener siempre en cuenta que el respeto y la comunicación son muy importantes. En la empresa debe considerarse a los conjuntos de trabajadores, ya que estos desempeñan un rol principal, ya que de sus actividades se puede mejorar las actividades a realizar. Griffin, (2011) manifestó que el trabajo en equipo tendría mucha importancia en la organización, ya que de esta manera se mejora la productividad de cada empleado. Aguilar & Vargas, (2010) reafirmaron que las labores en equipo, es un mecanismo para realizar tareas específicas de manera óptima, y que desarrollando estas se genere una mayor empatía en los integrantes mejorando las relaciones entre las personas. Finalmente tenemos que las relaciones interpersonales mejoran las buenas prácticas y consolidan el trabajo multidisciplinario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### **3.1.1 Tipo de la Investigación:**

La presente, se desarrolló con un enfoque básico, buscando el incremento de información utilizando como base las teorías de las variables que estamos estudiando. En ese sentido estamos de acuerdo con lo afirmado por, Ander, (2011) el cual señala que es un procedimiento que busca el incremento de una teoría.

##### **3.1.2 Diseño de la Investigación:**

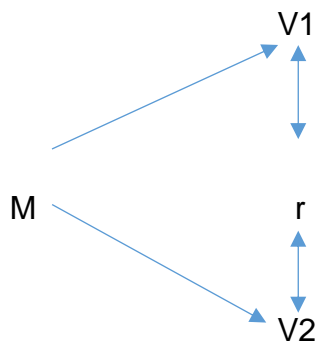
Aplicamos el enfoque cuantitativo, en la demostración de los objetivos se hizo uso de los datos estadísticos. Siguiendo esa línea concordamos con Hernández et al, (2014) el cual expresa que el mencionado enfoque se utiliza para recolectar y demostrar las hipótesis, haciendo uso del análisis estadístico para constatar la teoría.

Aplicamos el método hipotético deductivo, ya que se enunciaron supuestos lo cuales fueron comprobados, al utilizar las bases teóricas y así finalmente determinar la autenticidad de las hipótesis planteadas; además con este medio se comprueban los supuestos para revalidar su preeminencia o falsedad (Pimienta & de la Orden, 2017).

La presente investigación fue de tipo descriptivo y de manera correlacional; Se toma el primero ya que se describe los hechos que se suscitan en un momento dado y es correlacional porque se busca relacionar ambas variables en estudio (Supo, 2012).

De forma no experimental, pues no se sometió ni manipuló a las variables, solamente se utilizaron los instrumentos. Frente a ello, Hernández y otros, (2014) afirma que, sin necesidad de manipular las variables, se deben enfocar en observar las características en su contexto para ser analizadas.

Para finalizar se diagrama con esta imagen que es una propuesta de diseño de Hernández (2014), utilizado en este estudio.



Dónde:

M = Muestra

V 1 = Habilidades gerenciales

V 2 = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

### 3.2 Variable y operacionalización : Según García J. , (2016, pág. 37)

afirma que la variable posee una característica que faculta al investigador para demostrar la hipótesis en su investigación.

Las variables como su nombre lo indica son elementos que varían, a la misma vez son susceptibles a la edición, también tienen la propiedad de adquirir diversos valores; Para terminar, adquieren importancia en la investigación cuando se asocia con otras variables.

V1: Habilidades Gerenciales

V2: Desempeño Laboral

#### Variable 1: Habilidades gerenciales

Definición conceptual: son capacidades que poseen los directivos, líderes y propietarios de una empresa u organización, las cuales facilitan el manejo del personal que labora, llegando así al logro de objetivos Whetten & Cameron, (2016)

Definición operacional: Un directivo debe poseer habilidades para poder alcanzar los objetivos que busca la organización; estas deben ser primeramente sus habilidades técnicas, las cuales aportan herramientas necesarias para dirigir una organización, en segundo tenemos a las habilidades humanas que permite al gerente realizar el trabajo en equipo, ser un buen líder y tener una excelente comunicación con el equipo. Para finalizar tenemos a las habilidades conceptuales que nos servirán para tomar decisiones efectivas en la organización.

#### Dimensiones:

- D1: Habilidades técnicas
  - Indicadores: Toma de decisiones, trabajo en equipo, motivación
- D2: Habilidades conceptuales
  - Indicadores: Eficacia, eficiencia y comunicación
- D3: Habilidades humanas
  - Indicadores: Motivación, compromiso, sentido de pertenencia, sinergia, reconocimiento y empatía

#### Escalas de medición:

- Ordinal
- Escala de valoración Likert

#### Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Se entiende el desempeño como al desarrollo del individuo en su centro de labores, Chiavenato, (2011)

Definición operacional: Este desempeño está directamente relacionado con la eficacia y la eficiencia que deben contar los funcionarios públicos al desempeñar sus funciones, y que en el cumplimiento de estas se utilicen los recursos de manera en el cumplimiento de objetivos.

#### Dimensiones:

- D1: Logro de metas
  - Indicadores: Responsabilidad asignada - objetivos alcanzados - variedad de tareas
- D2: Iniciativa
  - Indicadores: Toma de decisiones - proactividad – liderazgo



- D3: Relaciones Interpersonales
  - Indicadores: Respeto a los demás - claridad en las comunicaciones - información - disponibilidad y apertura.

Escalas de medición:

- Ordinal
- Escala de valoración Likert

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Se considera a la reunión de elementos con características parecidas Hernández et al, (2014) En esta investigación se consideró como población al personal que trabaja en el área administrativa del hospital del distrito de San Juan de Lurigancho, siendo estos un aproximado de 118 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Se incluye a trabajadores nombrados y contratados por la entidad, que, nos den las facilidades para el desarrollo de los cuestionarios.
- **Criterios de exclusión:** No se tomó a consideración al personal que se encuentran cursando sus días de vacaciones, que estén con licencia o con algún permiso de otra índole.

**3.3.2 Muestra:** Se tomó a una parte de la población que mantiene sus características del grupo Otzen & Manterola, (2017) Se realizó tomando una muestra de 90 trabajadores. Tomando en cuenta que los elementos considerados en la población sobrepasaron las 100 unidades de análisis, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Por lo tanto, tenemos:

$$n = \frac{118 * 0.5 * 1.96}{0.05 * (118 - 1) + 0.5 * 1.96}$$

$$n = 90.45$$

El tamaño de muestra es:  $n = 90$

**3.3.3 Muestreo:** Es el medio mediante el cual se agrupa a los elementos que reúnan los criterios, pero de una manera en que cualquiera puede ser elegido.

**3.3.4 Unidad de Análisis:** Para este trabajo, tomamos, a las personas que presentaban las mismas características que un trabajador administrativo del nosocomio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Se usó como técnica a la encuesta, para el análisis de ambas variables, a partir de los cuales se obtuvieron datos utilizando el menor tiempo para su aplicación en los sujetos de estudio. Hernández et al , (2014)

Instrumentos de recolección de datos: Para este proceso de recolectar los datos se utilizó un cuestionario, el cual llamamos instrumento para el recojo de la información que brindaron los encuestados en referencia a la variable que estamos estudiando Hernández et al, (2014)

Los instrumentos que hemos seleccionado son:

Variable 1: Cuestionario de Habilidades Gerenciales validado por Reyes, (2018)

Ficha Técnica de Cuestionario de Habilidades Gerenciales

Autor: Alcón Noris. Basada en la teoría de Robbins & Coulter, Administración., (2010) Descripción:

Objetivo: Determinar el nivel de habilidades gerenciales en el personal de salud.

Dimensiones:

Habilidades en su dimensión conceptual (1-6)

Habilidades en su dimensión técnica (7-10)

Habilidades en su dimensión humana (11-20)

Número de ítems: respuestas de tipo likert (20)

Aplicación: directa.

Tiempo de administración: durante 30 minutos.

Escala para medición: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Para la variable desempeño Laboral

Ficha Técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral.

Autor: Refulio Aliaga Nora. Basado en la Teoría de Bateman & Snell, (2009) Año: 2011

Descripción:

Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de salud.

Dimensiones:

Desempeño en su dimensión Logro de Metas (1-9)

Desempeño en su dimensión Iniciativa (10-26)

Desempeño en s dimensión Relaciones Interpersonales (27-43)

Número de ítems: 42, con respuestas tipo likert.

Aplicación: directa.

Tiempo de administración: Duración 30 minutos.

Escala de medición: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

La validez de los instrumentos se entiende como la cantidad de certeza que cuantifica el instrumento que se aplica en la investigación, dicho de otra manera, debe reflejar el concepto mediante los indicadores, Hernández-Sampieri & Mendoza, (2019) Estos instrumentos ya han sido usados en investigaciones pasadas de índole nacional. Siendo el primero usado por Vera, (2017) en trabajadores de la salud de un establecimiento. Al igual que la variable 2 fue trabajado por Salas, (2017) en una población con características parecidas. Se contó con los siguientes expertos para esta investigación.

Tabla 1.

*Validación de instrumento por juicio de expertos.*

Nº	Experto	Resultado
1	Dr. Garay Peña, Luis Edilberto	Aplicable
2	Dra. Aponte Rodríguez, Lizzet Rosario	Aplicable
3	Mag. Kelly Vanessa Luna Hernández	Aplicable

Los expertos luego de haber revisado el instrumento consideraron aplicable para la realización del estudio piloto.

Confiabilidad de un instrumento, según Hernández et al, (2014) afirmó que su aplicación constante a una misma muestra usando el mismo instrumento, se puede determinar que se tendría un instrumento confiable.

Dichos instrumentos contaron con la validación por juicio tres expertos que poseen un amplio conocimiento de las variables que estamos analizando, esto es realmente importante porque garantiza la eficiencia de lo que estamos realizando y así poder identificar los errores que posiblemente se puedan tener Hernández-Sampieri & Mendoza, (2019).

Para terminar esta etapa, se empleó el estadístico de coeficiente de Alfa de Cronbach, para medir la confiabilidad, para ello contamos con una prueba piloto. Concluyendo que los cuestionarios poseen una buena confiabilidad (Hernández et al , 2014).

Tabla 2

*Estadísticos de fiabilidad de la variable Habilidades gerenciales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,960	10

Aplicada esta prueba, se tiene que las respuestas obtenidas, según cuestionario de Habilidades gerenciales, se obtiene un índice (,960) por lo que el instrumento tiene una confiabilidad buena, se recomienda aplicar a los sujetos integrantes de la muestra.

Tabla 3

*Estadísticos de fiabilidad de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,992	10

Aplicado el estadístico del Alfa de Cronbach a las respuestas del cuestionario de Desempeño Laboral, se obtiene un índice (,992) por lo que el instrumento tiene una confiabilidad excelente, se recomienda aplicar a los sujetos integrantes de la muestra.

**3.5 Procedimiento:** Se realizó la comprobación de la veracidad de las hipótesis que se han propuesto para responder las preguntas que se plantearon, se elaboró un plan con consistencia para seguir los procesos y secuencias que a continuación detallaremos:

Como primer paso, se presentó una solicitud dirigida al director de la entidad, en la cual se va a solicitar el permiso que corresponde para poder realizar nuestra investigación en la institución que él dirige, en ese documento detallaremos que tipos de instrumentos utilizaremos, pidiendo su autorización para poder utilizarlos.

En el segundo paso, una vez que ya obtuvimos el permiso, se procedió a brindar la información al personal asistencial del nosocomio, así mismo se les informará, el motivo de la investigación, y cuáles serán los beneficios de la información que recolectemos; finalmente les haremos saber que la encuesta es anónima y que los datos que se obtendrán serán confidenciales, los cuales serán utilizados solo con fines educativos.

En el tercer y último paso se acordó la fecha del inicio y el final de la aplicación de instrumentos, los cuales eran cuestionarios que fueron repartidos en el personal administrativo del hospital.

### **3.6 Método de Análisis de Datos:**

Una vez terminado el proceso de recolección de información, se crea una base de datos en el programa de Microsoft Excel, lugar en donde estos datos serán ordenados tomando como referencia las variables en estudio, en las cuales se analizará sus dimensiones, así como sus indicadores, con sus respectivos ítems, siendo de esta manera, la forma de codificarlas en relación a la escala de Likert, en la cual le asignaremos un puntaje.

Posteriormente, se realizó la transferencia de datos que se obtuvieron al programa SPSS, empezando por el desarrollo descriptivo, en el cual convertimos el puntaje obtenido a una tabla de baremación; estos valores fueron utilizados para realizar tablas cruzadas y realizar gráficos de barras respectivamente, todo esto sirvió para interpretar con claridad los hallazgos descriptivos de nuestras variables.

Finalmente, se realizó el análisis inferencial, colocando a experimento los datos que se obtuvieron, con una medición de normalidad para así descubrir la existencia de una distribución normal o no normal; mencionando que, de contar con los datos de una distribución normal se procederá a utilizar la regresión lineal simple para probar la hipótesis en caso contrario haremos la regresión logística ordinal.

### **3.7 Aspectos Éticos:**

Este proceso, se hizo utilizando las reglas de ética que sigue nuestra universidad, considerándose la propiedad intelectual perteneciente al investigador, eludiendo la posibilidad de copiar, teniendo mucho cuidado en relegar la información en los criterios ya estudiados tanto a nivel nacional como internacional, tomando principalmente citas teóricas de donde se fue considerando dichos aportes. Así mismo la información recopilada fue trabajada tomando como referencia las normas APA 7ma edición, utilizando al mismo tiempo el turnitin que la misma universidad nos ofrece. Para terminar, mencionaremos que se recogió los datos en forma voluntaria y anónima.

## IV RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

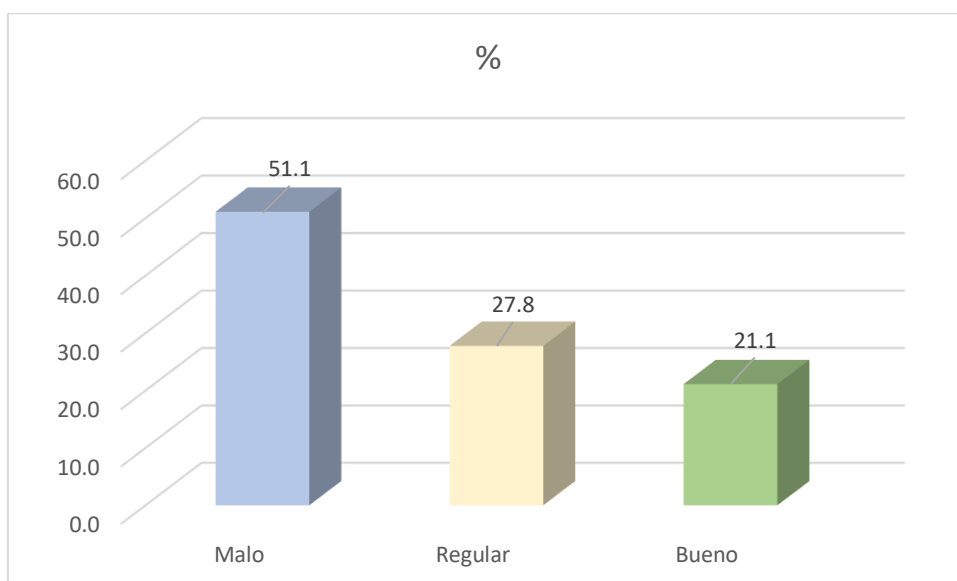
Tabla 4

*Distribución de las habilidades gerenciales*

Niveles	f	%
Malo	46	51.1
Regular	25	27.8
Bueno	19	21.1
Total	90	100.0

Figura 1

*Distribución de las habilidades gerenciales*



**Interpretación:** Observando la tabla 4 y la figura 1, los integrantes de la muestra indican que el 51.1% posee habilidades gerenciales que se encuentran ubicados con un nivel malo, el 27.8% están consideradas como regular y el 21.1% se colocan a un nivel bueno.



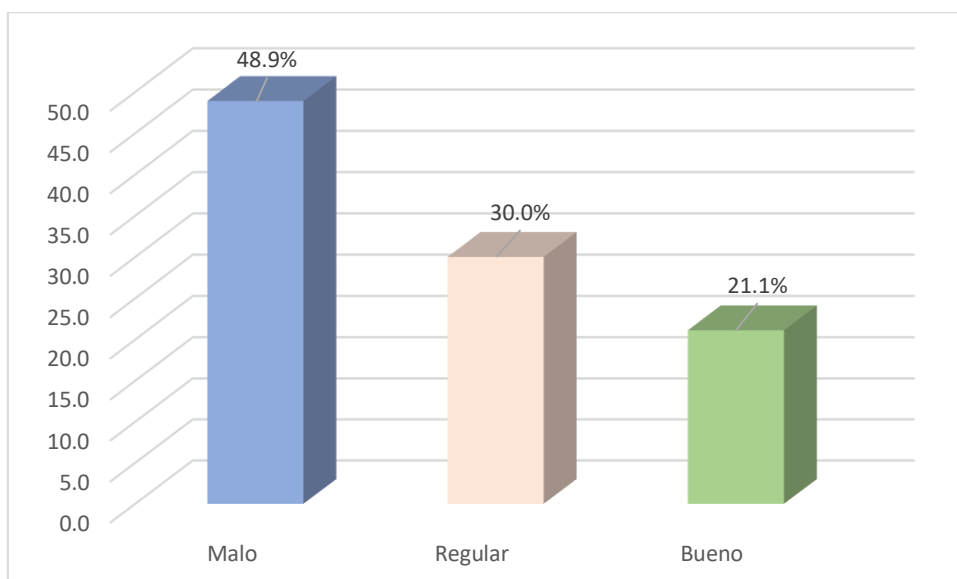
Tabla 5

*Distribución de las habilidades conceptuales*

Niveles	f	%
Malo	44	48.9
Regular	27	30.0
Bueno	19	21.1
Total	90	100.0

Figura 2

*Distribución de las habilidades conceptuales*



**Interpretación:** Conforme a lo observado en la tabla 5 y la figura 2, los integrantes de la muestra indican que el 48.9% posee habilidades conceptuales que se encuentran ubicados con un nivel malo, el 30.0% se considera regular y el 21.1% como nivel bueno.

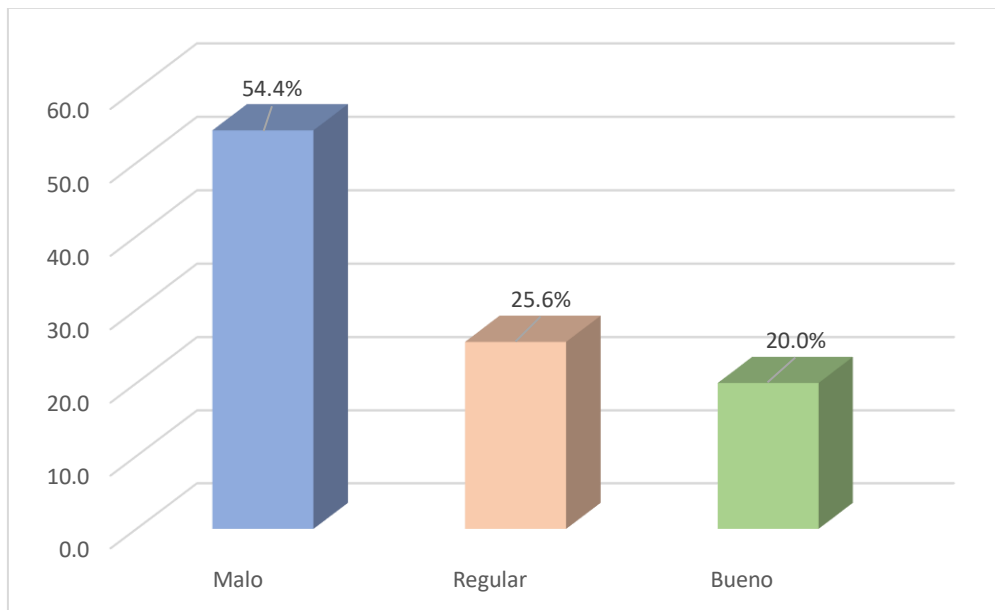
Tabla 6

*Distribución de las habilidades técnicas*

Niveles	f	%
Malo	49	54.4
Regular	23	25.6
Bueno	18	20.0
Total	90	100.0

Figura 3

*Distribución de las habilidades técnicas*



**Interpretación:** Conforme a lo mostrado en la tabla 6 y la figura 3, los integrantes de la muestra indican que el 54.4% posee habilidades técnicas que se ubican en el nivel malo, el 25.6% se encuentran como regular y el 20.0% como nivel bueno.

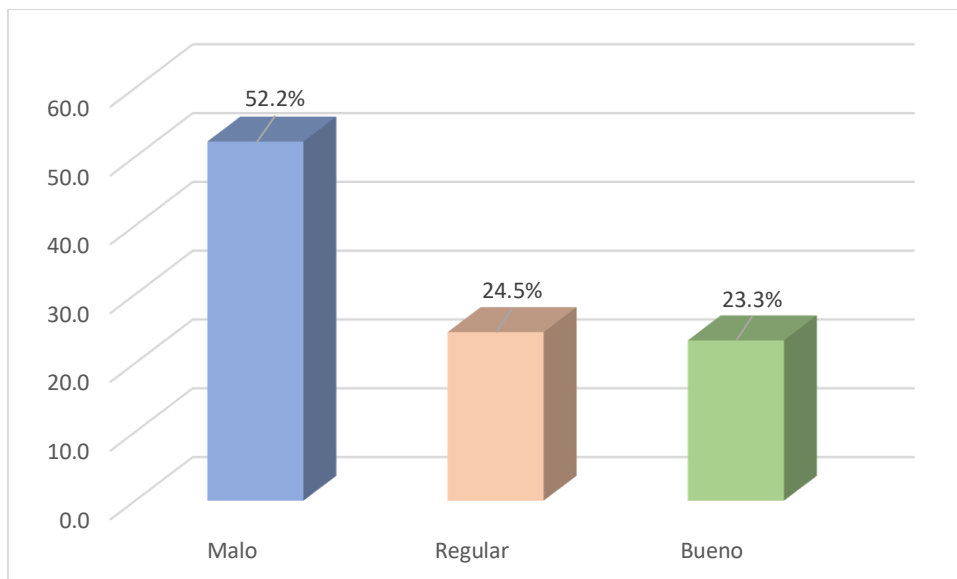
Tabla 7

*Distribución de las habilidades humanas*

Niveles	f	%
Malo	47	52.2
Regular	22	24.5
Bueno	21	23.3
Total	90	100.0

Figura 4

*Distribución de las habilidades humanas*



**Interpretación:**

Observando la tabla 7 y la figura 4, los integrantes de la muestra indican que el 52.2% posee habilidades humanas que se encuentran en el nivel malo, el 24.5% se ubica como regular y el 23.3% están en un buen nivel.

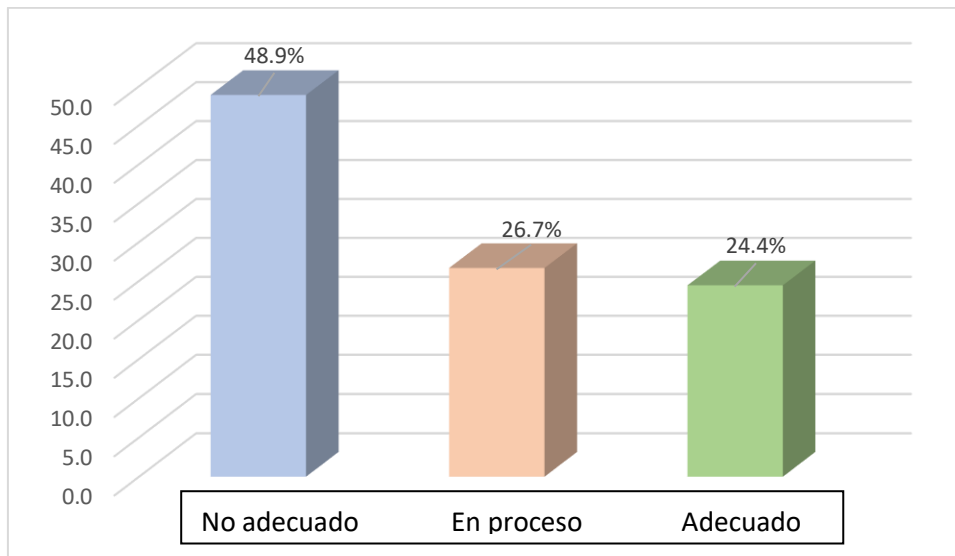
Tabla 8

*Distribución del desempeño laboral*

Niveles	f	%
No adecuado	44	48.9
En proceso	24	26.7
Adecuado	22	24.4
Total	90	100.0

Figura 5

*Distribución del desempeño laboral*



**Interpretación:**

De acuerdo con lo que se distingue en la tabla 8 y la figura 5, los integrantes de la muestra indican que el 48.9% manifiesta tener un desempeño laboral adecuado, el 26.7% en proceso y el 24.4% no adecuado.

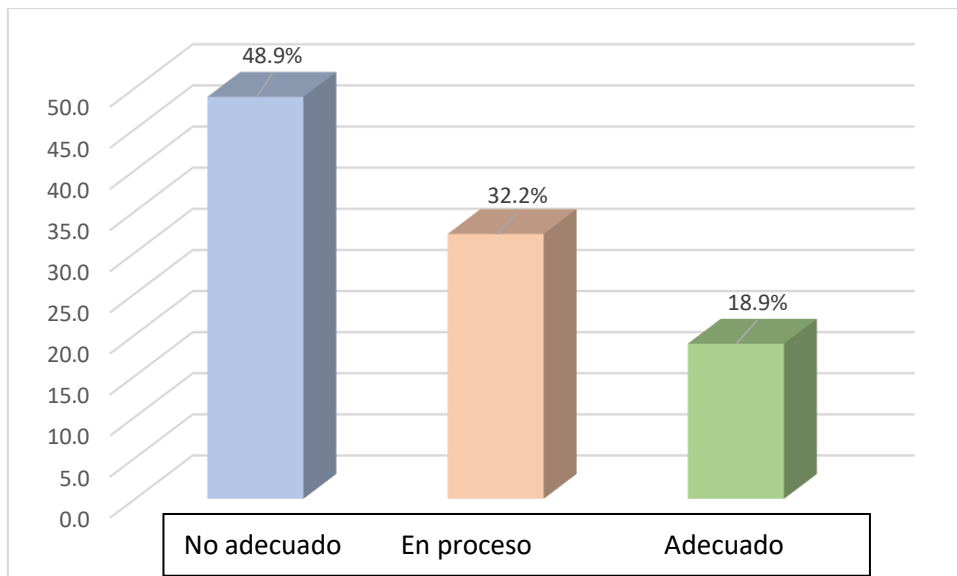
Tabla 9

*Distribución del logro de metas*

Niveles	f	%
No adecuado	44	48.9
En proceso	29	32.2
adecuado	17	18.9
Total	90	100.0

Figura 6

*Distribución del logro de metas*



**Interpretación:**

Observando la tabla 9 y la figura 6, los integrantes de la muestra indican tener el 48.9% manifiesta tener un nivel adecuado de logro de metas, el 32.2% en proceso y el 18.9% no adecuado.

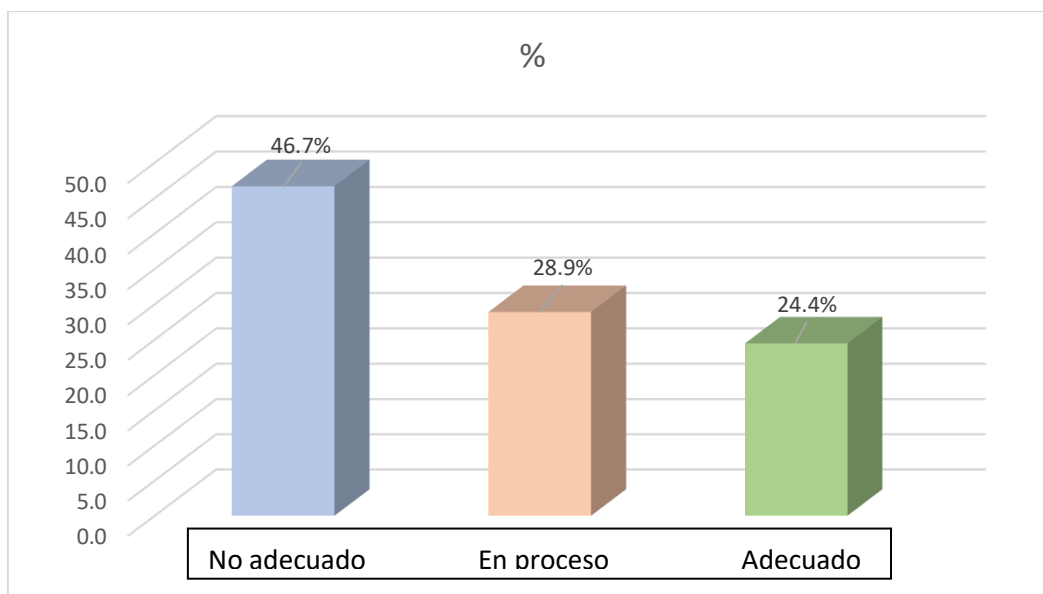
Tabla 10

*Distribución del nivel de iniciativa*

Niveles	f	%
No adecuado	42	46.7
En proceso	26	28.9
Adecuado	22	24.4
Total	90	100.0

Figura 7

*Distribución del nivel de iniciativa*



**Interpretación:**

De acuerdo con lo que se distingue en la tabla 10 y la figura 7, los integrantes de la muestra indican que el 46.7% manifiesta tener un nivel adecuado de iniciativa, el 28.9% en proceso y el 24.4% no adecuado.

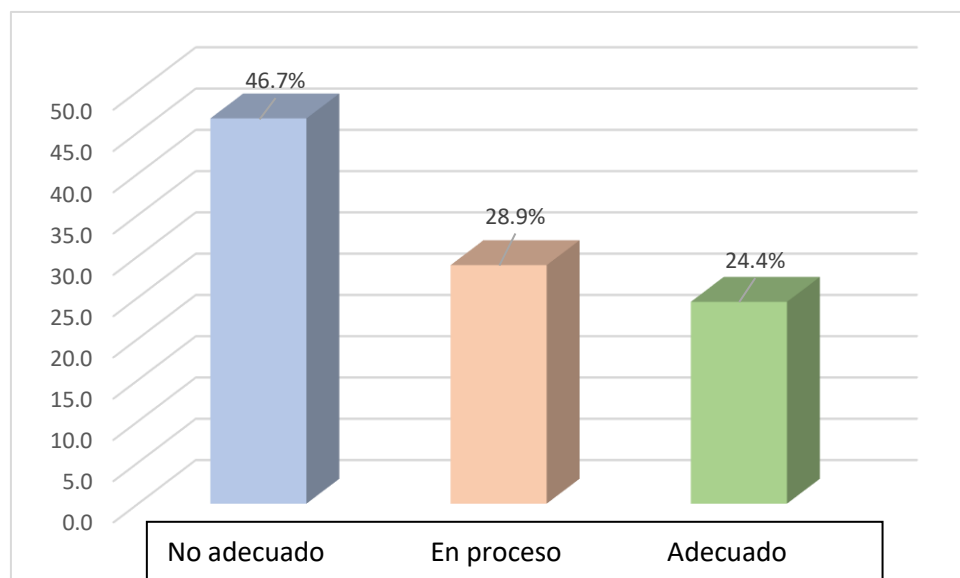
Tabla 11

*Distribución del nivel de relaciones interpersonales*

Niveles	f	%
No adecuado	43	47.8
En proceso	23	25.6
Adecuado	24	26.7
Total	90	100.0

Figura 8

*Distribución del nivel de relaciones interpersonales*



**Interpretación:**

Observando la tabla 11 y la figura 8, los integrantes de la muestra indican que el 46.7% manifiesta tener un nivel adecuado de relaciones interpersonales, el 28.9% en proceso y el 24.4% no adecuado.

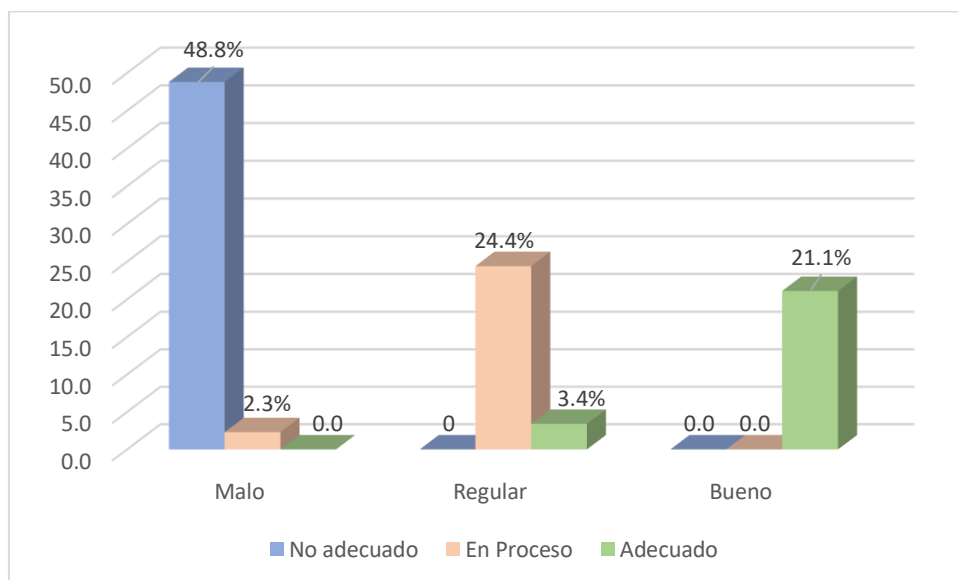
Tabla 12

*De contingencia entre las variables habilidades gerenciales y desempeño laboral*

Desempeño Laboral	Habilidades gerenciales						Total	
	Malo		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
No adecuado	44	48.8	0	0	0	0.0	44	48.8
En proceso	2	2.3	22	24.4	0	0.0	24	26.7
Adecuado	0	0.0	3	3.4	19	21.1	22	24.5
Total	46	51.1	25	27.8	19	21.1	90	100.0

Figura 9

*De contingencia entre las variables habilidades gerenciales y desempeño laboral*



**Interferencia:**

Observando la tabla 12 y la figura 9, respecto de la variable desempeño laboral: se aprecia que el 48.8% considera que se ubica en el nivel no adecuado, el 26.7% en proceso y el 24.5% se presentan en un nivel adecuado.

En cuanto a la variable habilidades gerenciales: el 51.1% de los integrantes de la muestra afirma que están a un nivel malo, el 27.8% oscilan a un nivel regular y el 21.1% se presentan a un nivel bueno.



Relacionando la variable habilidades gerenciales en el nivel malo, se distingue que el 48.8% tiene un desempeño laboral no adecuado y el 2.3% en proceso.

## 4.2 Resultados inferenciales

Antes de realizar la contrastación de las hipótesis, verificamos los datos los cuales están en una distribución normal, para lo cual realizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que las unidades de análisis eran mayores de 50 (N=90)

H<sub>0</sub> Los datos tienen una distribución normal.

H<sub>1</sub> Los datos no tienen una distribución normal.

Criterio de decisión:

Si  $p < 0.05$  Se rechaza la H<sub>0</sub> y acepta la H<sub>1</sub>

Si  $p > 0.05$  Se acepta la H<sub>0</sub> y rechaza la H<sub>1</sub>

Tabla 13

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Gerenciales	.320	90	.000
Habilidades Conceptuales	.307	90	.000
Habilidades Técnicas	.339	90	.000
Habilidades Humanas	.328	90	.000
Desempeño Laboral	.309	90	.000
Logro de Metas	.307	90	.000
Iniciativa	.296	90	.000
Relaciones Interpersonales	.304	90	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Aplicada esta prueba denominada Kolmogorov-Smirnov, para ver la normalidad, los índices revelan lo siguiente ( $p = ,000 < \alpha = ,050$ ) por lo que se acepta la H<sub>1</sub>, entonces: las cifras no tienen una distribución normal, debiendo utilizar una prueba no paramétrica, en este caso la Correlación de Spearman.

### Prueba de hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

.H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en el contexto de pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < (\alpha=0.05)$ , se rechaza Ho

Si  $p \geq (\alpha=0.05)$ , se acepta Ho

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 14

*Correlación entre las variables: Habilidades gerenciales y desempeño laboral*

			Habilidades Gerenciales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1.000	,964**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,964**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	90	90

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

De acuerdo a lo que se muestra en la imagen superior, hay una correlación estadística muy positiva y muy alta ( $,964^{**}$ ) tanto de las variables habilidades gerenciales y el desempeño de sus labores, además un ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ) por lo que aceptamos la hipótesis alterna y deseamos la hipótesis nula, entonces: está presente la relación significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño de sus labores en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

### Prueba de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre las habilidades conceptuales y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < (\alpha=0.05)$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p \geq (\alpha=0.05)$ , se acepta H<sub>0</sub>

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 15

*Correlación entre la variable Habilidades conceptuales y desempeño laboral*

			Habilidades Conceptualism	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Conceptuales	Coeficiente de correlación	1.000	,905**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,905**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	90	90

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

De acuerdo con lo que se aprecia en la imagen superior, hay una correlación estadística muy positiva y muy alta ( $,905^{**}$ ) tanto de la dimensión habilidades conceptuales y el desempeño de sus labores, además un ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ) por lo que aceptamos la hipótesis alterna y deseamos la hipótesis nula, entonces: se halla una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el desempeño de sus labores en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

## Prueba de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre las habilidades técnicas y el desempeño laboral en el contexto de pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre las habilidades técnicas y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < (\alpha=0.05)$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p \geq (\alpha=0.05)$ , se acepta H<sub>0</sub>

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 16

*Correlación entre la dimensión Habilidades técnicas y desempeño laboral*

			Habilidades Técnicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Técnicas	Coefficiente de correlación	1.000	,921**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,921**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	90	90

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

De acuerdo con lo que se muestra en la imagen superior, hay una correlación estadística muy positiva y muy alta ( $,921^{**}$ ) tanto de la dimensión habilidades técnicas y el desempeño de sus labores, además un ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ) por lo que aceptamos la hipótesis alterna y deseamos la hipótesis nula, entonces: se halla una relación significativa entre las habilidades técnicas y el desempeño de sus labores en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

### Prueba de la hipótesis específica 3

Ho No existe relación significativa entre las habilidades humanas y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

.H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre las habilidades humanas y el desempeño laboral en el contexto de por Covid -19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < (\alpha=0.05)$ , se rechaza Ho

Si  $p \geq (\alpha=0.05)$ , se acepta Ho

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 17

*Correlación entre la dimensión Habilidades humanas y desempeño laboral*

			Habilidades Humanas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Humanas	Coefficiente de correlación	1.000	,953**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,953**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	90	90

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

De acuerdo con lo que se muestra en la imagen superior, hay una correlación estadística muy positiva y muy alta ( $,9531^{**}$ ) tanto de la dimensión habilidades humanas y el desempeño de sus labores, además un ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ) por lo que aceptamos la hipótesis alterna y deseamos la hipótesis nula, entonces: se halla una relación significativa entre las habilidades humanas y el desempeño laboral en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La entidad que estamos estudiando se centra en el distrito de San Juan de Lurigancho, que a su vez cobija a un gran número de pobladores y siendo este hospital, el único nosocomio de mediana complejidad, que existe en este territorio, es el que cubre una gran demanda de atenciones de manera especializada. Tomando en cuenta lo antes mencionado, se asume que la extensa demanda, dificulta mucho cubrir las atenciones que la población exige por derecho, más aún que la infraestructura de este nosocomio no presta las condiciones para atender las atenciones demandadas por la población.

En esa línea de análisis teniendo la perspectiva del resultado que se ha obtenido en nuestro trabajo, respecto a las variables que estamos analizando, se podría considerar como un reflejo de lo que se esperaba obtener de la situación real. Ya que se estaría confirmando nuestras sospechas, pero siempre se tuvo abierta la posibilidad de obtener un resultado contrario que nos coloque en una posición crítica y de toma de valores sobre este recinto.

En este tiempo que venimos atravesando, ya se ha comprobado de que no se tomaron en cuenta ciertos elementos sociales y que al final estas deficiencias solo les sirvieron a burócratas y políticos oportunistas, que a la larga no sirvieron de nada para contrarrestar la pandemia. Al día de hoy ya se tiene en cuenta la forma de enfrentar esta situación, lo cual va a generar nuevas posturas que serán trasladadas al escenario laboral, las cuales deberán cambiar la visión de los nuevos gerentes, ya que la lucha contra la pandemia aun continua (Brooks, 2020).

Entrando a nuestro trabajo en sí, debemos de manifestar que ya desde el principio, conocíamos de ante mano, que este nosocomio presentaba deficiencias y que existía una administración altamente burocratizada, cuyo estilo y método de trabajo utiliza herramientas para el manejo de directivas administrativas y sanitarias que exige la normatividad del ministerio de salud. Se adolece de dirigentes que

busquen alternativas que busquen soluciones a los problemas y/o que den alternativas de solución (OIT, 2019).

En esa misma línea se desarrolló este trabajo, planteando como objetivo general llegar a establecer la relación de las habilidades gerenciales y el desempeño de sus labores en pandemia por Covid -19, del personal que trabaja en área administrativa del hospital de San Juan de Lurigancho. Al realizar el análisis estadístico nos permitió comprobar que existe una correlación estadística positiva muy alta ( $,964^{**}$ ) entre ambas variables, con un ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ) por lo que recibimos la hipótesis alterna y desecharmos la hipótesis nula, la cual afirma la existencia de la relación significativa entre ambas.

Respecto al objetivo general, haremos referencia a lo mostrado en la tabla 04 y la tabla 08, de las cuales se observa la ausencia de la variable habilidades gerenciales (Baja para 51.1%), así como de la variable desempeño laboral (Baja para un 48,8 %). En esa perspectiva tenemos que Fiascunari (2020) informó resultados similares al describir las habilidades gerenciales, en personal que laboraba en la municipalidad de la provincia de cusco, (78.4%) en el nivel Malo. Así mismo Cabrera (2018) reportó hallazgos similares al medir las habilidades gerenciales (52% en el nivel malo) y su desempeño laboral (55% en el nivel malo) en trabajadores de la UGEL – Moyobamba. Además, Cedrón en su tesis titulada la motivación y el desempeño laboral que se daba en una Gerencia Regional de Salud de la Libertad, obtuvo el 60.4 % en el nivel malo de desempeño laboral.

Por otro lado, se contradice a lo afirmado por Paredes Zempual (2021) en la que muestran las habilidades gerenciales al 80.4% a un nivel bueno en las pymes de México. De igual manera es opuesto a lo expuesto por Salazar et al (2018) donde se tiene a las habilidades de un gerente y el desempeño de sus labores están al 80 % en un nivel alto en su trabajo realizado en autoridades educativas al analizar competencias gerenciales. Así como también Gonzales Janampa (2022) en su trabajo donde estudió ambas variables en un hospital de Ica muestra también las habilidades de un gerente a un nivel bueno del 66.9% y de desempeño de sus

labores a un 80.2% al mismo nivel. Existiendo correlación positiva que va desde moderada hasta fuerte en la mayoría de los casos.

Debiendo ser estos resultados debido al frustrado intento de adquirir acciones oportunistas, sin tomar en cuenta el impacto en nuestro país. Al parecer se manejó la situación con las viejas formas burocráticas, las cuales no dieron resultados. Así mismo todo haría parecer que las debilidades en infraestructura que presenta este nosocomio, afectaría directamente en el entorno laboral de sus trabajadores. Sin embargo, los efectos de la pandemia por covid-19 truncó la conducción o planeación de las estrategias para enfrentar este reto. (Wise, 2020).

También encontramos trabajos, donde se está trabajando en la búsqueda de elevar el nivel bueno de estas variables, en esa línea de trabajo tenemos a Contreras (2021), que presentan al 42% en un nivel intermedio la presencia de habilidades para gerenciar; También tenemos a Pérez (2022) el cual presenta un trabajo que referencia la presencia de esta habilidad en sus trabajadores al 48.57% en un nivel regular. Finalmente, Sánchez (2022) trae como aporte de su trabajo, la presencia de estas habilidades al 52% en el nivel regular.

Respecto a la primera hipótesis específica, haremos referencia a la información de la tabla 05 y la tabla 15, de las cuales se observa la ausencia de la dimensión habilidades conceptuales respecto al desempeño laboral. Que se presentan de la siguiente manera, un 48.9% posee habilidades conceptuales que se encuentran en el nivel malo, el 30.0% en el regular y el 21.1% en el nivel bueno. Así mismo existe una correlación estadística positiva muy alta ( $r = .905^{**}$ ) entre la dimensión habilidades conceptuales y desempeño laboral, con un nivel de significancia ( $p = .000 < \alpha = .05$ ) por lo que se recibe la hipótesis alterna y se desecha la hipótesis nula. Entonces se tiene una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el desempeño laboral en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal que trabaja en el área administrativa de un hospital de Lima, 2022.

Nuestro trabajo coincide con lo afirmado por Fiascunari (2020) en que sus habilidades conceptuales están a 70.6% en un nivel malo, al igual que Cabrera



(2018) el cual está al 52%. Así mismo esta opuesto a lo afirmado por González Janampa (2022) en la que estas habilidades están al 60.3% en el nivel bueno.

De igual forma Pimentel (2017) que sostienen que estas habilidades están a un 62.2% en un buen nivel. Finalmente, Sánchez (2022) sostienen que estas habilidades están al 52.9% en un buen nivel, al estudiar las habilidades de los gerentes en la municipalidad de la provincia de Aymaraes.

Al parecer, el personal realiza las funciones que mejor desarrollan, pero no toman en cuenta que son ellos los que están más expuestos a la pandemia debido al lugar en que trabajan, ya que, desde el nivel central, cuentan con la suficiente autoridad gerencial para obtener un buen estándar de desempeño laboral.

Pero al parecer la modalidad de trabajo (remoto) en la que vinieron trabajando afecto en cierta forma el estilo de trabajo, y la manera de pensar, no tomando en cuenta que la situación actual iba a desbordar todos lo conocido hasta ahora deviniendo en una disminución de calidad, (Lunn et al, 2020).

También encontramos trabajos, donde se está trabajando en la búsqueda de elevar el nivel bueno de estas variables, en esa línea de trabajo tenemos a Pérez (2022) el cual presenta un trabajo que referencia la presencia de esta habilidad en sus trabajadores al 45.71% en un nivel regular. Así mismo, Sánchez (2022) trae como aporte de su trabajo, la presencia de esta habilidad al 43.1% en el nivel regular. Lo que reafirma que se está tomando acciones para mejorar la presencia de dicha habilidad.

Respecto a la segunda hipótesis específica, haremos referencia a la información de la tabla 06 y la tabla 16, de las cuales se observa que la dimensión habilidades técnicas, respecto al desempeño laboral se presenta de la siguiente manera, se tiene que el 54.4% posee habilidades técnicas que se encuentran en el nivel malo, el 25.6% en el regular y el 20.0% en el nivel bueno. Así mismo existe una correlación estadística positiva muy alta ( $r = .921^{**}$ ) entre la dimensión habilidades técnicas y desempeño laboral, además un ( $p = .000 < \alpha = .05$ ) por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Consecuentemente se da una relación significativa entre las habilidades técnicas y el desempeño laboral en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal que labora en el área administrativa de un hospital de Lima, 2022.

Nuestro trabajo coincide con lo afirmado por Fiascunari (2020) en que sus habilidades técnicas están a 92.1% en un nivel malo, al igual que Cabrera (2018) el cual están al 52%. Así mismo esta opuesto a lo afirmado por González Janampa (2022) en la que estas habilidades están al 52.1% en el nivel bueno. De igual forma Pimentel (2017) que sostienen que estas habilidades están a un 81.1% en un buen nivel. Finalmente, Cisneros Urquiza (2020) sostienen que estas habilidades están al 75.50% en un buen nivel.

Debe de tomarse en cuenta también, que las decisiones tomadas desde los niveles superiores del Minsa dieron paso a crear en el personal una serie de temores y amenazas en las formas de aumentar las habilidades gerenciales y de las decisiones para hacer frente a la pandemia por Covid-19. Que de alguna manera influyó también en el desempeño de sus trabajadores en la administración pública, Siendo estas condiciones de naturaleza precipitada y retadora para los directivos, se sabe que también se consideró una amenaza para ellos posteriormente (Druckman y McGrath, 2019).

También encontramos trabajos, donde se está trabajando en la búsqueda de elevar el nivel bueno de estas variables, en esa línea de trabajo tenemos a Pérez (2022) el cual presenta un trabajo que referencia la presencia de esta habilidad en sus trabajadores al 42.86% en un nivel regular. Así mismo, Sánchez (2022) trae como aporte de su trabajo, la presencia de esta habilidad al 69.6% en el nivel regular. Lo que reafirma que se está tomando acciones para mejorar la presencia de dicha habilidad.

Respecto a la tercera hipótesis específica, haremos referencia a la información de la tabla 07 y la tabla 17, de las cuales se observa que la dimensión habilidades humanas, respecto al desempeño laboral se presenta de la siguiente manera; se tiene que el 52.2% posee habilidades humanas que se encuentran en el nivel malo, el 24.5% en el regular y el 23.3% en el nivel bueno. Asimismo, existe una correlación estadística positiva muy alta ( $r=0.9531^{**}$ ) entre la dimensión

habilidades humanas y desempeño laboral, además un ( $p = ,000 < \alpha = ,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Consecuentemente se tiene que hay una relación significativa entre las habilidades humanas y el desempeño laboral en el contexto de pandemia por Covid-19, del personal administrativo de un hospital de Lima, 2022.

Nuestro trabajo coincide con lo afirmado por Fiascunari (2020) en que sus habilidades humanas están a 58.8% en un nivel malo. Al igual que Cabrera (2018) el cual está al 52% de sus habilidades humanas en la Ugel de Moyobamba. Así mismo esta opuesto a lo afirmado por González Janampa (2022) en la que estas habilidades están al 57.0% en el nivel bueno, en un hospital público, ubicado en el departamento de Ica. De igual forma Pimentel (2017) que sostienen que estas habilidades están a un 70.3% en un buen nivel al estudiar las habilidades del gerente y la gestión de los cambios en la municipalidad provincial de Aymaraes. Finalmente, Cisneros Urquiza (2020) sostienen que estas habilidades están al 61.80 % en un buen nivel, al estudiar las habilidades de los gerentes durante la emergencia por el coronavirus en los Pymes de Ambato en el Ecuador.

Una vez más se confirma lo planteado por Lussier y Achua (2016) quienes proponen que estas habilidades dependen directamente de la persona, para interactuar de manera efectiva con su equipo de trabajo.

También encontramos trabajos, donde se está trabajando en la búsqueda de elevar el nivel bueno de estas variables, en esa línea de trabajo tenemos a Pérez (2022) el cual presenta un trabajo que referencia la presencia de esta habilidad en sus trabajadores al 57.14% en un nivel regular. Así mismo, Sánchez (2022) trae como aporte de su trabajo, la presencia de esta habilidad al 51.0% en el nivel regular. Lo que reafirma que se está tomando acciones para mejorar la presencia de dicha habilidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Tomando atención al objetivo enfocado de forma general concluimos que existe una correlación estadística de manera positiva y muy alta ( $,964^{**}$ ) lo cual expresa que las habilidades de un gerente, influye en un 96.40% en el desempeño de sus labores, además ( $p = 0,000 < \alpha = 0,050$ ) como consecuencia aceptamos la hipótesis alterna y desechemos la hipótesis nula, entonces a mejores habilidades de un gerente, se dará un mejor desempeño de labores en el personal administrativo.

**Segunda:** Tomando atención al primer objetivo específico concluimos que existe una correlación estadística de manera positiva y muy alta ( $,905^{**}$ ) lo cual expresa que esta habilidad en su dimensión conceptual, influye en un 90.50% en el desempeño de sus labores, además ( $p = 0,000 < \alpha = 0,050$ ) como consecuencia aceptamos la hipótesis alterna y desechemos la hipótesis nula, entonces a mejores habilidades conceptuales, se dará un mejor desempeño de labores en el personal administrativo.

**Tercera:** Tomando atención al segundo objetivo específico concluimos que existe una correlación estadística de manera positiva y muy alta ( $,921^{**}$ ) lo cual expresa que esta habilidad en su dimensión técnica influye en un 92.10% en el desempeño de sus labores, además ( $p = 0,000 < \alpha = 0,050$ ) como consecuencia aceptamos la hipótesis alterna y desechemos la hipótesis nula, entonces a mejores habilidades técnicas, se dará un mejor desempeño de labores en el personal administrativo.

**Cuarta:** Tomando atención al tercer objetivo específico concluimos que existe una correlación estadística de manera positiva y muy alta ( $,953^{**}$ ) lo cual expresa que esta habilidad en su dimensión humana influye en un 95.30% en el desempeño de sus labores, además ( $p = 0,000 < \alpha = 0,050$ ) como consecuencia aceptamos la hipótesis alterna y desechemos la hipótesis nula, entonces a mejores habilidades humanas, se dará un mejor desempeño de labores en el personal administrativo.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la entidad, se le recomienda generar actividades dirigidas a reforzar capacidades en sus directivos, logrando así el desarrollo de competencias gerenciales a fin de que ellos adquieran las habilidades conceptuales, técnicas y humanas, las cuales estarán encaminadas al desarrollo del desempeño laboral.
- Segunda:** A la entidad, se le recomienda impulsar la adquisición de habilidades conceptuales hacia sus gerentes, a fin de mejorar su desempeño. Para conseguir esto, se deben cumplir actividades dirigidas al cumplimiento de tareas y elaboración de planes de proyectos, para poder lograr los objetivos que la institución necesita.
- Tercera:** A la entidad, se le recomienda fomentar la adquisición de habilidades técnicas a fin de aumentar el desempeño laboral, para lograr esto deberán mejorar el clima laboral entre profesionales lo que a su vez mejorará el trabajo en equipo del personal.
- Cuarta:** A la entidad, se le recomienda elevar los niveles de habilidades humanas para el desarrollo del desempeño de sus labores, y para conseguir esto, se debe promover la implementación de estrategias emocionales, que servirán como refuerzo para la identificación con la entidad en la que trabajan. Asimismo, el elevar la empatía y comunicación entre los trabajadores de la entidad ayudará al reforzamiento de estas habilidades.

## REFERENCIAS

- Acosta, F., Vilorio, D., Arteta, A., & Ospino, C. (2021). Determinantes del desempeño gerencial: Instituciones de Educación Superior del departamento Atlántico-Colombia frente al Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(2), 296-308.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/35914/38272>
- Aguilar, J. E., & Vargas, J. E. (2010). Trabajo en equipo. *Network de Psicología Organizacional*. México D.F.: Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C.  
[http://www.direcciondepersonal.com/08\\_network\\_psicologia\\_organizacional.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/08_network_psicologia_organizacional.pdf)
- Ahmad. (2021). *Managerial Skills on the Performance of Small- and Medium-Sized Enterprises: A Case Study in Pakistan*.  
<https://koreascience.kr/article/JAKO202109554061312.page>
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social*. Argentina: Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Apaza Jara, F. B. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas-Cusco 2018*. Juliaca: UNIVERSIDAD PERUANA UNION. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo, R. (2017). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. 2.<sup>a</sup> ed. Madrid: Editorial Esic.
- Artieda Rojas, J., Guarnizo Ponce, W., & Vayas Castro, G. (2021). *Las habilidades gerenciales en la gestión pública*. *Revista Digital Investigación & Negocios*. 14(24), 149-156. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.155>
- Batao, S., & Cenas, M. (2020). An Assessment of the Managerial Skills and Professional Development Needs of Private Catholic Secondary School Administrators in Bangkok, *Thailand*. *World Journal of Education*. 10(1). URL: <https://doi.org/10.5430/wje.v10n1p149>
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Mexico: McGraw-Hill.  
<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion.pdf>
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: McGraw-Hill.

<http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=36260>

- Bennett, P., Johnston, S., Jones, D., Hunter, R., & Noble. (2020). COVID-19 confessions: a qualitative exploration of healthcare workers experiences of working with COVID-19. *BJM Open*. 10(12).  
<https://bmjopen.bmj.com/content/10/12/e043949>
- Bittel, L. (2000). (T. J. Gutiérrez, Trad.) Administración de personal y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza. *Ciencia Latina*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2687>
- Bohorquez., E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodriguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad. *Revista Científica*. 12(3), 385-390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Brooks, S., & col. (2020). *El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirla: revisión rápida de la evidencia*. 912–920.  
<http://www.cop.es/uploads/PDF/IMPACTO-PSICOLOGICO-CUARENTENA.pdf>
- Cabrera Rojas, R. (2018). *Habilidades Gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba - San Martín - 2018*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29584/Cabrera\\_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29584/Cabrera_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calero, I., & Monzo, M. (2020). *Impacto en la salud mental de la pandemia de COVID-19 en los trabajadores sanitarios españoles*. Cambridge University Press Public Health Emergency Collection.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412022000200184](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000200184)
- Caniz, A. (2022). *Competencias Gerenciales en Tiempos de Pandemia y su Incidencia en la Gestión del Talento Humano* (Estudio Realizado en los Hoteles de 3 Estrellas de la Zona 3 en la Ciudad de Quetzaltenango).  
<http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/b868bf6bfda217a3335461a591882c5131037dd1.pdf>
- Cedron, Y. (2020). *Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19*. UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48403>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. 8va ed. España: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. .  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recur\\_sos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf)

- Chirita, C. (2016). Managerial skills and the managerial culture in the knowledge society. *Manager Journal*. 23(1), 67-80.  
<https://search.proquest.com/docview/2213786354>
- Cisneros-Urquiza, W., Vidal-Chávez, S., & Lascano-Pérez, L. (2020). Habilidades gerenciales ante la emergencia del COVID-19: Un desafío para la economía de las PYMES de la ciudad de Ambato. 7(2), 593, 355-365. *Digital Publisher CEIT*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.1060>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición*. Pearson Educación. Naucalpan de Juárez, México.  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Druckman, J., & McGrath, M. (2019). *La evidencia del razonamiento motivado en la formación de frecuencias de cambio climático*. 111-119.  
<https://www.redalyc.org/journal/778/77864998002/html/>
- Dubraska, T. (2005). *Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital "Vargas de Caracas" Durante el segundo trimestre del 2005*. Caracas, Venezuela.  
<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/344/1/tesis%20dubraska.pdf>
- El Comercio. (5 de 8 de 2018). Cuatro habilidades directivas que todo empresario debe tener. 46-54. *El Comercio*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvbc2pc.8>
- Fanelli, S., Lanza, G., Enna, C., & Zangrandi, A. (2020). Managerial competences in public organisations: the healthcare professionals' perspective. *BMC health services research*. 20(1), 1-9.  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05179-5>
- Fiascunari Alvarez, P. M. (2020). *Habilidades gerenciales en la municipalidad*. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3744/Piero\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3744/Piero_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, J. (2016). *etodologia de la investigacion para administradores*. 37. Bogotá: Ediciones de la U.  
<https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/2910390/>
- García, J., & Brás, J. (2017). *Habilidades Directivas*. (2ª ed). Madrid, España: Ediciones Pirámide.2017.  
<https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=6237727>
- Gestion. (2021). Habilidades y actitudes gerenciales para guiar a tu equipo de trabajo en pandemia. *Diario Gestion*. Gestion.  
[https://www.senado.gob.mx/comisiones/recursos\\_hidraulicos/docs/doc13.pdf](https://www.senado.gob.mx/comisiones/recursos_hidraulicos/docs/doc13.pdf)



- Gonzalez Janampa, M. M. (2022). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los enfermeros de un Hospital Publico-Ica*, 2022.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6795/T061\\_45644027\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6795/T061_45644027_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Griffin, R. W. (2011). Gul et al (2020) (Exploring managerial skills of Pakistan Public Universities (PPUs)' *middle managers for campus sustainability*. D.F., México: Cengage Learning Editores.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20430795.2021.1883985?journalCode=tsfi20>
- Gul. (2020). (Exploring managerial skills of Pakistan Public Universities (PPUs)' *middle managers for campus sustainability*.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20430795.2021.1883985?journalCode=tsfi20>
- Hermel, M., & Stanescu, M. (2016). The Evolution of Managerial Skills with Age. *FAIMA Business & Management Journal*. 4(3), 50-60.  
<https://search.proquest.com/docview/1878044490>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Mexico: Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- INEI. (Abril de 2016). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. Lima, Peru. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n04\\_mercado-laboral-ene-feb-mar2016.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n04_mercado-laboral-ene-feb-mar2016.pdf)
- Katz, L. (1955). Skills of an Effective Administrator. 33, 33-42. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>
- Katz, R. L. (1974). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review*. 52(5), 90-102.
- Locke, E. (1969). *Teoría de la fijación de metas*.  
<https://es.scribd.com/doc/58572409/Teoria-de-Fijacion-de-metas-de-Locke>
- Loor-Zavaleta, M. A., & Valdes-Perez, D. (2021). Management habits and skills, an alternative for the development of effective teams. *Revista Científica 43 Dominio de Las Ciencias*, 7(1), 496–513.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pocaip>

- López Gutiérrez, J. C., & Pérez Ones, I. (2015). Gestión de la formación de directivos y su vínculo con la práctica organizacional, Guayaquil. 2(3), 1-22. *Ecociencia*. <https://search.proquest.com/docview/1826744049>
- Lopez Posada, L. M., Parra Alviz, M., & Rubio Guerrero, G. (2019). Habilidades gerenciales y su relacion con la perdurabilidad de las empresas. 40(11), 5. *Revista Científica Espacios*.
- Lunn, & Col. (Marzo de 2020). *Usar la ciencia del comportamiento para ayudar a combatir el coronavirus*. 656. <http://aei.pitt.edu/102644/>.
- Lussier, R., & Achua, C. (2016). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades.*, 6ª ed. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/liderazgo\\_lussier\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/liderazgo_lussier_issuu)
- Madrigal, D. (2009). *Habilidades directivas*. Mexico: McGraw-Hill. <http://sedboyaca.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/habilidades-directivas.pdf>
- Martínez, M., Hernández, M., & Gómora, J. (2016). Competencias directivas en escenarios globales el para las instituciones de educación superior. (Artículo de revisión literaria). *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 6(12). <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966017.pdf>
- Moradi, F. (2020). *Hospital managers' skills required and onward challenges: A qualitative study*. <https://www.jehp.net/article.asp?issn=2277-9531;year=2020;volume=9;issue=1;spage=228;epage=228;aulast=Moradi>
- Nolberto, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui*, 2017. Huanuco: Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/408;jsessionid=281AB3EA92E3CD454E81909AC80DF0B0>
- Novit, D. (2020). *Relationship Between Managerial Skills and Morale With Teacher Performance: A Regression Analysis*. <https://www.atlantispress.com/proceedings/icet-20/125947616>
- Núñez, A. (28 de 05 de 2018). *Seis estrategias para potenciar tus habilidades emprendedoras*. <https://www.larepublica.co/especiales/facturaelectronica-2020/en-colombia-se-validaron-mas-de-47-millones-de-e-facturasdurante-el-ano-pasado-2964502>
- Núñez, L. (2021). *Habilidades gerenciales y productividad laboral en el ministerio de energía y minas*, UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67372>
- OIT, (. I. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*. <https://www.ilo.org/global/publications/lang-es/index.htm>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*. 35(1), 227- 232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palacios, D. (2021). *Emotional Experience and Feelings during First COVID-19 Outbreak Perceived by Physical Therapists: A Qualitative Study in Madrid, Spain*. 1-17. <https://doi.org/10.3390/ijerph18010127>
- Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L., & Moreno-Freites, Z. (2021). *Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas*. 50–1(127), 1-23.
- Pedraza, E. A. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Perez, B. (2022). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Velille, Provincia de Chumbivilcas – Cusco, 2021*.UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84329>
- Pichler, S., Beenen, G., Livingston, B., & Riggio, R. (2021). Development and Validation of the Managerial Interpersonal Skills Scale. *Frontiers in Psychology*. 12, 515.  
<https://www.readcube.com/articles/10.3389/fpsyg.2021.631390>
- Pimentel Maldonado, W. (2018). *Habilidades gerenciales y gestión de cambio en la Municipalidad Provincial de Aymaraes, 2017*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38224/pimentel\\_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38224/pimentel_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pimienta, J., & de la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson. <https://es.scribd.com/document/393340679/Metodologia-de-La-Investigacion-Competencia-3ra-Edicion-Julio-Pimienta>
- Prada, M. (2016). *Instrumento para la medición de las habilidades de la fuerza de trabajo*. Nota Técnica N° IDB-TN-1070. División de Mercados Laborales y Seguridad Social. Banco Interamericano de Desarrollo.  
[https://www.academia.edu/40100178/Instrumentos\\_para\\_la\\_medici%C3%B3n\\_de\\_las\\_habilidades\\_de\\_la\\_fuerza\\_de\\_trabajo\\_Divisi%C3%B3n\\_de\\_Mercados\\_Laborales\\_y\\_Seguridad\\_Social\\_NOTA\\_T%C3%89CNICA\\_No](https://www.academia.edu/40100178/Instrumentos_para_la_medici%C3%B3n_de_las_habilidades_de_la_fuerza_de_trabajo_Divisi%C3%B3n_de_Mercados_Laborales_y_Seguridad_Social_NOTA_T%C3%89CNICA_No)
- Qader, K., Ali Ismeal, B., Mahmood Aziz, H., Pshdar Abdalla , H., Sarhang , S., Bawan , Y., Govand, A., & Gardi, B. (2021). *The Effect of Human Resources Management Skills on Accounting Information Quality in Kurdistan Public Sector*. *Journal of Humanities and Education Development (JHED)*. 3(3), 131-143.  
<https://www.theshillonga.com/index.php/jhed/article/view/208>

- Reyes, C. J. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia. Repositorio Institucional*. Callao.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28922?show=full>
- Reyes, K. Y. (Marzo de 2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. Guatemala, Quetzaltenango.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Robbins & Judge. (2009) *Comportamiento Organizacional*.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, A., & Judge, E. (2013). *Comportamiento Organizacional. 15va ed.* México: Pearson.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico D.F., Mexico: Pearson educación.  
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración. Octava ed.* México: Pearson Educación.  
[https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento\\_Organizacional\\_15edi\\_Robbins](https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins)
- Rubín, P. (September de 2008). *The Skills Gap in Hospital Management in the South African Public Health Sector. Journal of Public Health Management and Practice. XIV(5)*, 8-14.  
[https://journals.lww.com/jphmp/Abstract/2008/09000/The\\_Skills\\_Gap\\_in\\_Hospital\\_Management\\_in\\_the\\_South.18.aspx](https://journals.lww.com/jphmp/Abstract/2008/09000/The_Skills_Gap_in_Hospital_Management_in_the_South.18.aspx)
- Ruiz, C., & Gómez, J. (8 de Marzo de 2021). *Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. 24(1)*. Barcelona.  
<https://dx.doi.org/10.12961/apr.2021.24.01.01>.
- Salas, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8716/Salas\\_PLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8716/Salas_PLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, R., Bejarano, B., & Nuñez, Y. (2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: un trabajo descriptivo de corte transeccional aplicado a las autoridades de. *Investigación para la Revista Publicando(Nº 14.)*. Ambato, Ecuador. <https://core.ac.uk/download/pdf/236645107.pdf>
- Sánchez, D. (2022). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro-Red Punchana,*

- Iquitos, 2021.UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86457>
- Sánchez, I., Sánchez, J., & Pinedo, A. (2020). *Competencias Gerenciales Factor de Éxito en Empresas de Servicios Públicos*. Saber, Ciencia y Libertad. 15(2), 74-90. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n2.6716>
- Serrano, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: UOC. <https://docplayer.es/188770912-Modelos-de-gestion-de-recursos-humanos-focalizados-en-las-personas.html>
- Smutny, P., Prochazka, J., & Vaculik, M. (2016). *The Relationship between Managerial*. Bogota. <https://search.proquest.com/docview/1837592250>
- Steers, R., & Braunstein, D. (Octubre de 1976). *A behaviorally Based Measure of Manifest Needs in Work. II*, p.254. USA.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2513/Chang\\_ya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2513/Chang_ya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación*. Lima: S/I.  
[www.seminariodeinvestigacion.com/sinopsis](http://www.seminariodeinvestigacion.com/sinopsis)
- Svac, & Caganova. (2020). *Managerial Skills for Innovation Support, Mobile Networks and Applications*. 5, 925-931.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11036-020-01517-3>
- Tsolakidis, P., Mylonas, N., & Petridou, E. (2020). The Impact of Imitation Strategies, Managerial and Entrepreneurial Skills on Startups' Entrepreneurial Innovation. *Economies*. 8(4), 81.  
<https://www.mdpi.com/2227-7099/8/4/81>
- Vera, M. (2017). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2016*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9020/Vera\\_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9020/Vera_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Whetten, D., & Cameron, K. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. (9°. ed.). España: Addison-Wesley.  
[https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=6876](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6876)
- Wise, T., Zbozinek, T., Michelini, G., Hagan, C., & Mobbs, D. (2020). *Cambios en la percepción del riesgo y el comportamiento protector durante la primera semana de la pandemia de COVID-19 en los Estados Unidos*.  
<https://osf.io/dz428>
- Zambrano. (2021). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de Paucará, Huancavelica*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86403>

## **ANEXOS**

**ANEXO 01**
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable: Habilidades gerenciales**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Habilidades conceptuales	Responsabilidad Puntuación Productividad Competitividad Eficacia Eficiencia	1,2,3,4,5,6	Bueno [73-100]
Habilidades técnicas	Comunicación Toma de decisiones Trabajo en Equipo	7,8,9,10	Regular [47-73]  Malo [20-47]
Habilidades Humanas	Motivación Compromiso Sentido de pertenencia Sinergia Reconocimiento Empatía	11,12,13,14,17,18,19,20.	



Variable: Desempeño Laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles oranges
- Logro de metas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Responsabilidad asignada</li><li>- Objetivos alcanzados</li><li>- Variedad de tareas</li></ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Adecuado[158 - 215]  En proceso [100 - 158]
- Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toma de decisiones</li><li>- Proactividad</li><li>- Liderazgo</li></ul>	10, 11,12,13,14,15,16,17,18, 19,20, 21,22,23,24,25,26 y 27.	No adecuado[43 – 100]
- Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respeto a los demás</li><li>- Claridad en las comunicaciones</li><li>- Información</li><li>- Disponibilidad y apertura.</li></ul>	28,29,30,31,32,33,34,35,36, 37,38,39,40,41,42	



*Habilidades gerenciales y desempeño laboral en el contexto de pandemia por COVID-19, del personal administrativo del hospital san juan de lurigancho, 2022*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas	Nivel
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre habilidades gerenciales y el Desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre habilidades gerenciales y habilidades conceptuales en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho?</p> <p>¿Cuál es la relación entre habilidades gerenciales en su dimensión habilidades técnicas y el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades gerenciales en su dimensión habilidades humanas y el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la Relación entre habilidades gerenciales y el Desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, ¿del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre habilidades gerenciales y habilidades conceptuales en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, ¿del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y habilidades técnicas en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, ¿del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho</p> <p>Determinar la relación entre habilidades gerenciales y habilidades humanas en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, ¿del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe Relación significativa entre habilidades gerenciales y el Desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe Relación significativa entre habilidades gerenciales y habilidades conceptuales en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho.</p> <p>Existe Relación significativa habilidades gerenciales y habilidades técnicas en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho.</p> <p>Existe Relación significativa entre habilidades gerenciales y habilidades humanas en el desempeño laboral en el Contexto de Pandemia por Covid -19, del personal administrativo del Hospital de san Juan de Lurigancho.</p>	<p>Variable 1:</p> <p><b>HABILIDADES GERENCIALES</b></p> <p>Son las capacidades que cuenta una persona, para realizar actividades de liderazgo,</p>	<p>Habilidades conceptuales</p> <p>Habilidades Técnicas</p> <p>Habilidades Humanas</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Comunicación</p> <p>Toma de Decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Motivación</p> <p>Compromiso</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Sinergia</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Empatía</p>		<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>Bueno (73 - 100)</p> <p>Regular (47 - 73)</p> <p>Malo (20 - 47)</p>
			<p>Variable 2:</p> <p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p>Son actitudes que manifiesta el personal al momento de ser evaluado, se manifiesta por su capacidad laboral y el logro de objetivos.</p>	<p>Logro de Metas</p> <p>Iniciativa</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>responsabilidad</p> <p>Objetivos Alcanzados</p> <p>variedad de tareas</p> <p>Toma de Decisiones</p> <p>Proactividad</p> <p>Liderazgo</p> <p>Respeto a los demás</p> <p>Claridad en la comunicación</p> <p>Información</p> <p>Disponibilidad y Apertura</p>		<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>Adecuado</p> <p>En proceso</p> <p>NO Adecuado</p>
<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b>            El método: hipotético-deductivo.            Según su finalidad: Básica            Según su naturaleza enfoque cuantitativo, porque para contrastar se usa la estadística.            Según su carácter descriptiva-correlacional ó ExPost facto.            El diseño es no experimental.            Según su alcance: Será transversal Sincrónico, seccional</p> <p><b>Poblacion y Muestra</b>            La población 118 trabajadores.            La muestra es de 90 trabajadores del HSJL            Técnicas e instrumentos de recolección de datos: El método utilizado fue la encuesta</p>								



## Cuestionario Sobre Habilidades gerenciales

Se les hace presente que este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, el cual busca recoger información sobre las Habilidades Gerenciales, en tal sentido suplicamos la seriedad del caso al momento de responder las interrogantes planteadas; Asimismo le informamos que mantendremos la confidencialidad y anonimato de sus respuestas. El tipo de respuesta a marcar es: 1: nunca, 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre y 5: siempre.

Ítems	Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
<b>DIMENSION 1 HABILIDADES CONCEPTUALES</b>					
1. Es responsable en el cumplimiento de sus funciones.					
2. Cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución.					
3. Elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales					
4. Ejecuta estrategias innovadoras.					
5. Logra los objetivos institucionales.					
6. Alcanza las metas a través de los recursos institucionales.					
<b>DIMENSION 2 HABILIDADES TECNICAS</b>					
7. Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico					

8. Toma decisiones consensuadas y acertadas.					
9. Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución					
10 Participa su Jefe con ustedes el Trabajo en Equipo					
<b>DIMENSION 3 HABILIDADES HUMANAS</b>					
11. Propicia la motivación en el desempeño del personal.					
12. Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución					
13. Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la Institución y su desarrollo					
14. Se preocupa por la Institución y su funcionamiento					
15. Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de salud.					
16. Estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el Directivo					
17. Comparte con el personal las actividades extra asistenciales para celebrar los logros					
18. Ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad					
19. Demuestra receptividad ante los planteamientos del personal de salud.					
20. Escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema					

Cuestionario de desempeño Laboral

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor se le presenta esta encuesta la cual busca recopilar la información sobre el desempeño laboral. Le agradecemos su atención y marque con un (X) la opción que corresponde, se le hace presente que es totalmente confidencial y anónima, por lo que le suplicamos la veracidad en sus respuestas, la cual beneficiará al departamento de recursos humanos. Asimismo, le informamos que mantendremos la confidencialidad y anonimato de sus respuestas. El tipo de respuesta a marcar es: 1: nunca, 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre y 5: siempre.

<b>DIMENSION 1 LOGRO DE METAS</b>	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	siempre
1. Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.					
2. Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto					
3. Logra manejar, cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.					
4. Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.					
5. Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.					

6. Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido					
7. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución					
8. Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo					
9. Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo					

<b>DIMENSION 2</b> <b>Iniciativa</b>	nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	siempre
10. Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.					
11. Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata					
12. Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.					
13. En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					

14. Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendolos elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.					
15. Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto					
16. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.					
17. En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.					
18. Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento					
19. Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.					
20. Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos					
21. Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas					
22. Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo					

23 ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto					
24. Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.					
25. Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema					
26. Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.					
<b>DIMENSION 3</b> <b>Relaciones Interpersonales</b>	nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	siempre
27. Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades					
28. Respeta el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.					
29. Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, creando límites claros en la interrelación.					

30. Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva					
31. Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas					
32. Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias					
33. Puede expresar a las personas sus ideas, necesidades o acciones, independientemente de que sea una persona jefa, colaboradora, compañera o usuaria.					
34. Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.					
35. Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.					
36. Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.					
37. No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.					
38. Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información					



39. Brinda su criterio y respuestade manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefao compañeras.					
40. Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.					
41. Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchara las personas usuarias.					
42. Investiga con profundidad la situación consultada por parte delas personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.					

**(ANEXO 04 VALIDACION DE INSTRUMENTOS)**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 HABILIDADES CONCEPTUALES</b>							
1	Analiza el cumplimiento de sus funciones.	x		x		x		
2	Define puntualmente las funciones de la Institución.	x		x		x		
3	Tiene conocimiento para la elaboración de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	x		x		x		
4	Identifica las estrategias innovadoras.	x		x		x		
5	Reconoce los objetivos institucionales.	x		x		x		
6	Sabe alcanzar las metas a través de los recursos institucionales.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 HABILIDADES TECNICAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico	x		x		x		
8	Toma decisiones consensuadas y acertadas.	x		x		x		
9	Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	x		x		x		
10	Participa su Jefe con ustedes el Trabajo en Equipo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 HABILIDADES HUMANAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Propicia la motivación en el desempeño del personal.	x		x		x		
12	Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	x		x		x		
13	Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la institución y su desarrollo	x		x		x		
14	Se preocupa por la Institución y su funcionamiento	x		x		x		
15	Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de salud.	x		x		x		
16	Estimula la integración entre el personal que labora en el Institución y el Directivo	x		x		x		
17	Comparte con el personal las actividades extra asistenciales para celebrar los logros	x		x		x		
18	Ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	x		x		x		

19	Demuestra receptividad ante los planteamientos del personal de salud.	x		x		x	
20	Escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. *GARAY PEÑA LUIS EDILBERTO*.....      DNI: 06705891.....

Especialidad del validador: *DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA*, .....

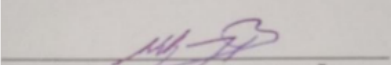
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

Lima, 15 de noviembre del 2022



Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 LOGRO DE METAS</b>							
1	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	x		x		x		
2	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto	x		x		x		
3	Logra manejar, cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	x		x		x		
4	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.	x		x		x		
5	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	x		x		x		
6	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido	x		x		x		
7	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución	x		x		x		
8	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo	x		x		x		
9	Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 INICIATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

10	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	x		x		x	
11	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata	x		x		x	
12	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	x		x		x	
13	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	x		x		x	
14	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	x		x		x	
15	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto	x		x		x	
16	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	x		x		x	
17	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	x		x		x	
18	Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento	x		x		x	
19	Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	x		x		x	
20	Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos	x		x		x	
21	Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas	x		x		x	
22	Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo	x		x		x	

23	Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto	x		x		x	
24	Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	x		x		x	
25	Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema	x		x		x	
26	Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	x		x		x	
	<b>DIMENSION 3 RELACIONES INTERPERSONALES</b>	x		x		x	
27	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades	x		x		x	
28	Respeto el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	x		x		x	
29	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas	x		x		x	
30	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva	x		x		x	
31	Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas	x		x		x	
32	Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	x		x		x	
33	Puede expresar a las personas	x		x		x	
34	Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	x		x		x	
35	Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	x		x		x	

36	Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.							
37	No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.							
38	Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información							
39	Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.							
40	Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.							
41	Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.							
42	Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: *GARAY PEÑA LUIS EDILBERTO*.....      DNI: 06705891.....

Especialidad del validador: *DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA*.....

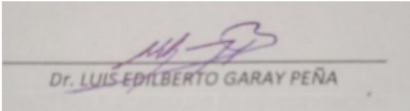
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

Lima, 15 de noviembre del 2022



Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 HABILIDADES CONCEPTUALES</b>							
1	Analiza el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
2	Define puntualmente las funciones de la Institución.	X		X		X		
3	Tiene conocimiento para la elaboración de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X		X		X		
4	Identifica las estrategias innovadoras.	X		X		X		
5	Reconoce los objetivos institucionales.	X		X		X		
6	Sabe alcanzar las metas a través de los recursos institucionales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 HABILIDADES TECNICAS</b>							
7	Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico	X		X		X		
8	Toma decisiones consensuadas y acertadas.	X		X		X		
9	Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	X		X		X		
10	Participa su jefe con ustedes el Trabajo en Equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 HABILIDADES HUMANAS</b>							
11	Propicia la motivación en el desempeño del personal.	X		X		X		
12	Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	X		X		X		
13	Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la institución y su desarrollo	X		X		X		
14	Se preocupa por la Institución y su funcionamiento	X		X		X		
15	Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de salud.	X		X		X		
16	Estimula la integración entre el personal que labora en el Institución y el Directivo	X		X		X		
17	Comparte con el personal las actividades extra asistenciales para celebrar los logros	X		X		X		
18	Ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	X		X		X		



19	Demuestra receptividad ante los planteamientos del personal de salud.	X		X		X		
20	Escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. KELLY VANESSA LUNA HERNÁNDEZ ..... DNI: 43675492

**Especialidad del validador:** MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LICENCIADA EN ENFERMERIA.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** 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

**Lima, 15 de noviembre del 2022**

  
 -----  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 LOGRO DE METAS</b>							
1	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
2	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto	X		X		X		
3	Logra manejar, cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	X		X		X		
4	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.	X		X		X		
5	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
6	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido	X		X		X		
7	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución	X		X		X		
8	Tiene a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
9	Da a conocer a la persona que le es inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 INICIATIVA</b>							
10	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	X		X		X		
11	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos	X		X		X		

	diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata						
12	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	X		X		X	
13	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X	
14	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	X		X		X	
15	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según supuesto	X		X		X	
16	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X	
17	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	X		X		X	
18	Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento	X		X		X	
19	Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	X		X		X	
20	Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos	X		X		X	
21	Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas	X		X		X	
22	Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo	X		X		X	
23	Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto	X		X		X	
24	Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	X		X		X	
25	Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema	X		X		X	

26	Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 3 RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No
27	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades	X		X		X	
28	Respeto el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	X		X		X	
29	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas	X		X		X	
30	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva	X		X		X	
31	Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas	X		X		X	
32	Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	X		X		X	
33	Puede expresar a las personas	X		X		X	
34	Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	X		X		X	
35	Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	X		X		X	
36	Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.	X		X		X	
37	No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.	X		X		X	
38	Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información	X		X		X	
39	Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.	X		X		X	
40	Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.	X		X		X	
41	Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.	X		X		X	

42	Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. KELLY VANESSA LUNA HERNÁNDEZ ..... DNI:43675492

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LICENCIADA EN ENFERMERIA


<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: 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

Lima, 15 de noviembre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 HABILIDADES CONCEPTUALES</b>							
1	Analiza el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
2	Define puntualmente las funciones de la Institución.	X		X		X		
3	Tiene conocimiento para la elaboración de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X		X		X		
4	Identifica las estrategias innovadoras.	X		X		X		
5	Reconoce los objetivos institucionales.	X		X		X		
6	Sabe alcanzar las metas a través de los recursos institucionales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 HABILIDADES TECNICAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico	X		X		X		
8	Toma decisiones consensuadas y acertadas.	X		X		X		
9	Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	X		X		X		
10	Participa su Jefe con ustedes el Trabajo en Equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 HABILIDADES HUMANAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Propicia la motivación en el desempeño del personal.	X		X		X		
12	Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	X		X		X		
13	Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la institución y su desarrollo	X		X		X		
14	Se preocupa por la Institución y su funcionamiento	X				X		
15	Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de salud.	X		X		X		
16	Estimula la integración entre el personal que labora en el Institución y el Directivo	X		X		X		
17	Comparte con el personal las actividades extra asistenciales para celebrar los logros	X		X		X		
18	Ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	X		X		X		

19	Demuestra receptividad ante los planteamientos del personal de salud.	X		X		X	
20	Escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Lizzet Rosario Aponte Rodríguez.      **DNI:** .....41553779.....

**Especialidad del validador:** MAG. DOCENCIA UNIVERSITARIA Y EDUCACIÓN, ESPECIALISTA EN DIDACTICA UNIVERSITARIA Y LICENCIADA EN ENFERMERIA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

**Lima, 15 de noviembre del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 LOGRO DE METAS</b>							
1	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
2	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto	X		X		X		
3	Logra manejar, cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	X		X		X		
4	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.	X		X		X		
5	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
6	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido	X		X		X		
7	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución	X		X		X		
8	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
9	Da a conocer a la persona jefada inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo	X		X		X		



	<b>DIMENSIÓN 2 INICIATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	X		X		X		
11	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata	X		X		X		
12	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	X		X		X		
13	En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de supuesto.	X		X		X		
14	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	X		X		X		
15	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según supuesto	X		X		X		
16	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
17	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	X		X		X		
18	Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento	X		X		X		
19	Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	X		X		X		
20	Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos	X		X		X		
21	Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas	X		X		X		
22	Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo	X		X		X		

23	Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto	X		X		X		
24	Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	X		X				
25	Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema	X		X		X		
26	Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades	X		X		X		
28	Respeto el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	X		X		X		
29	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas	X		X		X		
30	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva	X		X				
31	Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas	X		X		X		
32	Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	X		X		X		
33	Puede expresar a las personas	X		X		X		
34	Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	X		X		X		
35	Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	X		X		X		

36	Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.	X		X		X	
37	No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.	X		X		X	
38	Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información	X		X		X	
39	Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.	X		X		X	
40	Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.	X		X		X	
41	Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.	X		X		X	
42	Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. DRA. LIZZET ROSARIO APONTE RODRIGUEZ ..... DNI: .....41553779.....

Especialidad del validador: MAG. DOCENCIA UNIVERSITARIA Y EDUCACIÓN, ESPECIALISTA EN DIDACTICA UNIVERSITARIA Y LICENCIADA EN ENFERMERIA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: 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

Lima, 15 de noviembre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 HABILIDADES CONCEPTUALES</b>							
1	Analiza el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
2	Define puntualmente las funciones de la Institución.	X		X		X		
3	Tiene conocimiento para la elaboración de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X		X		X		
4	Identifica las estrategias innovadoras.	X		X		X		
5	Reconoce los objetivos institucionales.	X		X		X		
6	Sabe alcanzar las metas a través de los recursos institucionales.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2 HABILIDADES TECNICAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico	X		X		X		
8	Toma decisiones consensuadas y acertadas.	X		X		X		
9	Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	X		X		X		
10	Participa su jefe con ustedes el Trabajo en Equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 HABILIDADES HUMANAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Propicia la motivación en el desempeño del personal.	X		X		X		
12	Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	X		X		X		
13	Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la institución y su desarrollo	X		X		X		
14	Se preocupa por la Institución y su funcionamiento	X		X		X		
15	Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de salud.	X		X		X		

16	Estimula la integración entre el personal que labora en el Institución y el Directivo	X		X		X	
17	Comparte con el personal las actividades extra asistenciales para celebrar los logros	X		X		X	
18	Ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	X		X		X	
19	Demuestra receptividad ante los planteamientos del personal de salud.	X		X		X	
20	Escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. MC. CORCUERA CRUZALEX FARLY      DNI: 41952811

Especialidad del validador: Maestría en Docencia e investigación en salud.

15 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: 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

  
 REGION "LA LIBERTAD"  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 MC. ALEX FARLY CORCUERA CRUZ  
 Subgerente de Cuidado Integral de Salud

-----  
**Firma del Experto Informante.**



	<b>DIMENSION 2 INICIATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	X		X		X		
11	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata	X		X		X		
12	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	X		X		X		
13	En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de supuesto.	X		X		X		
14	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	X		X		X		
15	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según supuesto	X		X		X		
16	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
17	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	X		X		X		
18	Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento	X		X		X		
19	Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	X		X		X		
20	Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos	X		X		X		
21	Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas	X		X		X		
22	Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo	X		X		X		

23	Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto	X		X		X		
24	Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	X		X		X		
25	Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema	X		X		X		
26	Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
27	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades	X		X		X		
28	Respeto el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	X		X		X		
29	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas	X		X		X		
30	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva	X		X		X		
31	Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas	X		X		X		
32	Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	X		X		X		
33	Puede expresar a las personas	X		X		X		
34	Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	X		X		X		
35	Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	X		X		X		



36	Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.	X		X		X	
37	No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.	X		X		X	
38	Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información	X		X		X	
39	Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.	X		X		X	
40	Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.	X		X		X	
41	Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.	X		X		X	
42	Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. MC. CORCUERA CRUZALEX FARLY      DNI: 41952811

Especialidad del validador: Maestría en Docencia e investigación en salud.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** 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

15 de noviembre del 2022

  
 REGION "LA LIBERTAD"  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 MC. ALEX FARLY CORCUERA CRUZ  
 Subgerente de Cuidado Integral de Salud

-----  
Firma del Experto Informante.

# ANEXO AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de Noviembre del 2022

**Señor (a):**  
Dr. Leoncio Freddy, Pajuelo Koqui  
**Director**  
**Hospital San Juan de Lurigancho**

**Nº de Carta** : 264 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación  
**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 15 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).


Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **LEON VASQUEZ FREDDY RICHARD**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"HABILIDADES GERENCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN PANDEMIA POR COVID-19, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

  
Dra. Hilda Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

correo : leonfreddy2022@gmail.com

celular : 942 439 795 .



# ANEXO CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

## HABILIDADES GERENCIALES

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
VARIABLES HABILIDADES GERENCIALES																					
DIMENSION HABILIDADES CONCEPTUALES					HABILIDADES TECNICAS					HABILIDADES HUMANAS											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	20
1	4	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	71
2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	38
3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	39
4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	57
5	4	4	2	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	2	76
6	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	34
7	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	54
8	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	35
9	3	3	2	3	4	4	5	2	4	4	3	4	5	5	2	5	4	4	5	3	74
10	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	63
Varianza	1.29	1.01	0.56	1.04	1.21	0.89	1.8	0.64	1.4	0.6	0.44	1.01	1.6	2.09	0.56	1.09	1.05	1.24	2	0.45	250.49

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems  
 Σ*S<sub>i</sub><sup>2</sup>*: Sumatoria de Varianzas de los ítems  
S<sub>T</sub><sup>2</sup>: Varianza de la suma de los ítems  
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

numero de ítems k=20  
 sumatoria de las varianzas de l 21.97  
 Varianza de la suma de los l 250.49  
 alfa de cronbach 0.960307

## DESEMPEÑO LABORAL

	LOGRO DE METAS					INICIATIVA																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	3	3	4	5	2	3	3	3	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4
4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3
5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
6	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
7	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3
8	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2
9	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
10	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
	0.49	1.16	1.01	1.56	1.64	1.24	0.81	1.36	1.8	1.85	0.84	1.64	1.21	1.24	1.01	1.41	1.89	1.24	1.44	0.65	1.04	1.16	

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems  
 Σ*S<sub>i</sub><sup>2</sup>*: Sumatoria de Varianzas de los ítems  
S<sub>T</sub><sup>2</sup>: Varianza de la suma de los ítems  
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

numero de ítems k 42  
 sumatoria de las varianzas de l 58.45  
 Varianza de la suma de los l 1877.61  
 alfa de cronbach 0.992501

# ANEXO BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

VARIABLES: HABILIDADES GENERALES																						TOTAL
DIMENSION HABILIDADES CONCEPTUALES				HABILIDADES TECNICAS						HABILIDADES HUMANAS												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	4	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	71	
2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	38	
3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	39	
4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	57	
5	4	4	2	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	2	76	
6	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	34	
7	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	54	
8	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	35	
9	3	3	2	3	4	4	5	2	4	4	3	4	5	5	2	5	4	4	5	3	74	
10	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	63	
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37	
12	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	40	
13	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	43	
14	4	4	3	2	3	2	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	72	
15	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	40	
16	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	42	
17	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	44	
18	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	88	
19	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	36	
20	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	44	
21	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	41	
22	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
23	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	49	
24	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	53	
25	5	5	3	2	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	88	
26	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	35	
27	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	37	
28	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42	
29	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	40	
30	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	69	
31	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	36	
32	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	43	
33	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	45	
34	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	70	
35	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	60	
36	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	42	
37	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	85	
38	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	84	
39	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	36	
40	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	63	
41	5	4	2	3	4	3	4	3	5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	71	
42	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	34	
43	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	35	
44	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	41	
45	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	90	
46	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	43	
47	3	4	3	2	2	3	4	2	5	2	3	2	4	3	4	2	4	2	3	3	60	
48	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	40	
49	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	51	
50	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	67	
51	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	84	
52	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	84	
53	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	43	
54	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	64	
55	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	70	
56	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	44	
57	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	86	
58	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	63	
59	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	40	
60	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	88	
61	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	43	
62	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	3	43	
63	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	43	
64	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	67	
65	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	85	
66	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	58	
67	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	69	
68	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	39	
69	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58	
70	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	3	4	4	84	
71	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	44	
72	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	42	
73	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	87	
74	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	40	
75	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	44	
76	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	40	
77	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	82	
78	5	5	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	82	
79	5	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	81	
80	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	65	
81	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	43	
82	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	39	
83	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	64	
84	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	38	
85	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	86	
86	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	85	
87	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3											





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en Pandemia por COVID-19, del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, 2022

", cuyo autor es LEON VASQUEZ FREDDY RICHARD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM <b>DNI:</b> 06962947 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2462-2715	Firmado electrónicamente por: FSANABRIABO el 21-01-2023 09:06:56

Código documento Trilce: TRI - 0524087