



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**“HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LAS  
FUNCIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD  
DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ  
GALLO. LAMBAYEQUE-2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGÍSTER EN GESTION PÚBLICA**

**Autora:**

Bach. RUBIO CALLE SOLANGE GUILIANA

**Asesor:**

Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

**CHICLAYO – PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mis padres y a mis hermanos por alentar el espíritu de superación que fortalecen mi camino.*

**Solange**

## AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible.

A mis maestros, gracias por su tiempo, y apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

***Solange Guiliana Rubio Calle***

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición, y criterio profesional, el Informe de Tesis titulada "HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO. LAMBAYEQUE-2014", estudio realizado en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, en la Facultad de Enfermería, para poder optar el Grado de Magister en Gestión Pública,

El estudio establece que las habilidades gerenciales son muy importantes en la parte gerencial de la institución en este caso en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque para que se pueda establecer la relación de las funciones de los trabajadores administrativos, ya sea en el manejo de los recursos humanos y materiales, indispensables para el cumplimiento de las metas, con un tratamiento de la gestión del tiempo, que es necesario para la eficiencia del trabajo, así como la capacidad del análisis del entorno donde se efectúa la intervención como el servicio a los usuarios. Se destaca además las capacidades de los trabajadores en la negociación y la toma de decisiones complementado en el trabajo en equipo.

Se puede decir que en el trabajo en equipo, la asertividad juega un rol importante en la integración del mismo para poder establecer una cadena de mando, y poder ofrecer el mejor servicio a los usuarios, como se puede ver en las conclusiones que existe esta relación de habilidades gerenciales y las funciones administrativas, esta relación se basa en las coordinaciones y en las normas que están establecidas en las normas internas así como en el manual de funciones de los trabajadores administrativos de la institución investigada.

La autora

## INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACION	iv
INDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCION	x
CAPITULO I Problema de Investigación	12
I.- Problema de Investigación	13
1.1.- Planteamiento del Problema	13
1.2.- Formulación del problema	14
1.3.- Justificación	15
1.4.- Antecedentes	15
1.5.- Objetivo de la investigación	18
1.5.1. Objetivo General	18
1.5.2. Objetivos Especificos	18
CAPITULO II MARCO DE TEORICO	19
2.1.- Bases Teóricas	20
2.1.1.- Las habilidades gerenciales	20
2.1.2.- Clasificación	20
2.1.3.- Gerencia e innovación	21
2.1.4.- Herramientas asociados	22
2.2.1.- Teoría gerencial	23
2.2.2.- Enfoque de la Administración desde la teoría Z	27
2.3.1.- Funciones	29
2.3.2.- Personal Administrativo	30
2.3.3.- Funciones del personal administrativo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.	30
2.3.4.- Manejo de recursos humanos y materiales	31
2.3.5.- Gestión del Tiempo	31
2.3.6.- Capacidad de análisis del entorno	32
2.3.7.- Capacidad de negociación	32

2.3.8.- Toma de decisiones	33
2.3.9.- Trabajo en equipo	33
2.3.10.- Asertividad	33
2.3.- Marco conceptual	34
2.3.1.- Habilidad Gerencial	32
2.3.2.- Funciones del personal administrativo	32
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	33
3.- Marco Metodológico	34
3.1.- Hipótesis	34
3.2.- Variables	34
3.2.1.-Definición conceptual	34
3.2.2.-Definición operacional	35
3.2.3.- Operacionalización de las variables	35
3.3.- Metodología	35
3.3.1.- Tipo de estudio	35
3.3.2.- Diseño de estudio	36
3.4.-Población y muestra	36
3.4.1.- Población	36
3.4.2.- Muestra	36
3.5.-Metodo de investigación	37
3.6.- Técnicas y procedimientos de recolección de datos	37
3.6.1.- Instrumento 1	38
3.6.2.- Instrumento 2	38
3.7.- Métodos de análisis de datos	39
CAPITULO IV RESULTADOS	40
4. Resultados	41
4.1.- Descripción de los resultados	41
4.2.- Discusión de los resultados	45
4.3.- Contrastación de la hipótesis	46
Conclusiones y Sugerencias	47
Conclusiones	48
Sugerencias	49
Referencias Bibliográficas	50

Anexos	51
Anexo N° 1.- cuestionario de habilidades gerenciales del personal Administrativo	52
Anexo N° 2.- Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	57
Anexo N° 3.- Baremación percentilar de las habilidades gerenciales	58
Anexo N° 4.- Baremación percentilar de las funciones administrativas	59
Anexo N° 5.- Validez y confiabilidad función del personal	60
Anexo N° 6.- Validez y confiabilidad habilidades gerenciales	61
Anexo N° 7.- Fotos	62
ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla 1. Relación entre las habilidades gerenciales y las funciones del personal administrativo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque 2014.	41
Tabla 2. Identificar el nivel de las funciones del personal administrativo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque-2014	42
Tabla 3. Analizar las Habilidades Gerenciales de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque-2014	43
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de las habilidades gerenciales (técnica, humana y estratégica) con las funciones administrativas del personal administrativo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque-2014	44
Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
Grafico 01.	41
Grafico 02.	42
Grafico 03.	43

## RESUMEN

La presente investigación, es un estudio realizado en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque, que cuenta con muchas Facultades y Escuelas Profesionales, y en la cual presto servicio como servidora administrativa en dicha Facultad, es por eso que me permito realizar esta investigación para poder contribuir y coadyuvar mejor las habilidades gerenciales y su relación con las funciones del personal administrativo.

Frente a ello, la tesis plantea realizar mediante una correlación de variables entre las habilidades gerenciales y la relación con las funciones del personal administrativo y poder conseguir integrar los vínculos entre ambas partes, promoviendo que si existe una relación directa entre estas variables.

El nivel más alto que existe entre estas relaciones son las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Facultad de enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Para poder realizar esta investigación se analizó una encuesta a todo el personal administrativo de la Facultad, llegando a la conclusión de que existe una relación directa entre las habilidades gerenciales con los componentes de las funciones administrativas (calidad, eficiencia y control).

Es de vital importancia que la Facultad de Enfermería cuente con esta investigación para poder realizar los cambios y reajustes en las funciones del personal administrativo.

Palabras claves:

Habilidades Gerenciales, Funciones del Personal Administrativo, Desempeño de funciones, calidad, eficiencia y control.



## ABSTRACT

This research is a study performed in the Faculty of Nursing at the National University Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, which has several faculties and professional schools, and in which I work as administrative worker, that is why I made this research in order to contribute and assist to improve management skills and their relation to the functions of the administrative staff.

In this order of ideas, the thesis propounds to perform, by using a correlation of variables between management skills and their connection to administrative staff functions, to successfully integrate the links between both sides, proposing that there is a direct relationship between these variables.

The highest level between these relations are the management skills of the administrative staff of the School of Nursing of the National University Pedro Ruiz Gallo.

To carry out this research all the administrative staff of the Faculty survey was analyzed, concluding that there is a direct relationship between management skills and components of administrative functions (quality, efficiency, and control).

It is vital that the School of Nursing has this research to make the changes and adjustments in the roles of administrative staff.

Keywords:

Management Skills, Administrative Staff Functions, Performance features, quality, efficiency and control.