



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,
2020**

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

AUTORA:

Br. Cynthia Yanet Pérez Padilla (ORCID: 0000-0002-0151-7015)

ASESOR:

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedicado con mucho amor y esfuerzo a mis padres, que en todo momento me apoyaron y siempre me expresaron palabras de aliento durante todo el proceso. A mi madre por acompañarme en aquellas desveladas de estudio y a mi padre por sus palabras de motivación. Así mismo, dedicado a Dios por haberme permitido cumplir este logro.

Agradecimiento

A mis padres por estar a mi lado en toda esta etapa, brindándome apoyo moral para seguir adelante cumpliendo mis propósitos. Expreso mi reconocimiento a la Universidad César Vallejo, por brindarme la ocasión de lograr el grado académico de Maestra. Al Dr. Fernando Nolazco por impartir toda su pasión respecto a la investigación, enseñando con dedicación y paciencia. Finalmente, a Dios por darme vida y sabiduría para cumplir esta meta.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	22
2.6 Método de análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	48
Anexo 3: Validación de instrumento	50
Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento	62
Anexo 5: Evidencias del procesamiento	64

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz operacional de la variable habilidades gerenciales	17
Tabla 2. Matriz operacional de la variable rendimiento laboral	18
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento que mide las habilidades gerenciales.	21
Tabla 4. Expertos que validaron el instrumento que mide el rendimiento laboral.	21
Tabla 5. Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach	22
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de habilidades gerenciales	22
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de rendimiento laboral	22
Tabla 8. Medidas de frecuencia de la variable habilidades gerenciales.	24
Tabla 9. Medidas de frecuencias de la dimensión habilidades técnicas.	25
Tabla 10. Medidas de frecuencias de la dimensión habilidades humanas.	26
Tabla 11. Medidas de frecuencias de la dimensión habilidades conceptuales.	27
Tabla 12. Medidas de frecuencia de la variable rendimiento laboral.	28
Tabla 13. Nivel de correlación	29
Tabla 14. Correlación entre habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	30
Tabla 15. Correlación entre habilidades técnicas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	31
Tabla 16. Correlación entre habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	32
Tabla 17. Correlación entre habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	33

Índice de figuras

Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable habilidades gerenciales de la dirección de administración e infraestructura.	24
Figura 2. Medidas de frecuencia de la dimensión habilidades técnicas de la dirección de administración e infraestructura.	25
Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión habilidades humanas de la dirección de administración e infraestructura.	26
Figura 4. Medidas de frecuencia de la dimensión habilidades conceptuales de la dirección de administración e infraestructura.	27
Figura 5. Medidas de frecuencia de la variable rendimiento laboral de la dirección de administración e infraestructura.	28

Resumen

El trabajo de investigación titulado “Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Desde el aspecto metodológico, la investigación estuvo elaborada bajo el enfoque cuantitativo, así mismo fue un estudio de nivel descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal, en donde el método de investigación fue hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 75 trabajadores de la dirección de administración e infraestructura, cuya muestra fue censal en la cual se incluyó a toda la población como sujeto de estudio. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario debidamente validado y confiable, además se utilizó el programa SPSS para el análisis de datos, aplicando Rho Spearman para determinar la relación de las variables.

De acuerdo con los resultados, existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020; en donde se consiguió la significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$) y la correlación de Rho Spearman obtuvo un valor de 0,751. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Palabras claves: Habilidades gerenciales, rendimiento laboral, empleados, habilidades humanas, habilidades técnicas.

Abstract

The research work entitled "Management skills and work performance in a pharmacy chain in Lima, 2020" aimed to determine the relationship between managerial skills and job performance in a pharmacy chain in Lima, 2020.

From the methodological aspect, the research was carried out under the quantitative approach, as well as a study of a correlational descriptive level. The research design was non-experimental and cross-sectional, where the research method was hypothetical deductive. The population was made up of 75 workers from the administration and infrastructure department, whose sample was a census in which the entire population was included as a study subject. The survey technique was used and the specifically validated and reliable questionnaire was used as an instrument. In addition, the SPSS program was required for data analysis, applying Rho Spearman to determine the relationship of the variables.

According to the results, there is a significant relationship between managerial skills and job performance in a pharmacy chain in Lima, 2020; where the bilateral significance of $p = 0.000$ ($p < 0.05$) was obtained and the Rho Spearman correlation obtained a value of 0.751. It was concluded that there is a considerable positive correlation between both variables.

Keywords: Management skills, job performance, employees, human skills, technical skills.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha llevado consigo grandes cambios en los cuales las empresas se han adaptado para poder competir y posicionarse en el mercado, así mismo junto con estas transformaciones el capital humano ha evolucionado y desarrollado habilidades que permitan mantenerse en ámbito laboral. En Nueva York el capital humano es esencial en la empresa, ya que gracias a su desempeño se cumplen los objetivos de la organización, igualmente se considera que cada persona que conforma la empresa lleva consigo valores, hábitos y cultura diferente a los demás, agregando que siempre cada individuo tendrá una opinión o punto de vista diferente. Al respecto las habilidades gerenciales toman protagonismo porque permiten la gestión adecuada de personas con la finalidad de fomentar el cumplimiento óptimo de sus funciones y alcanzar la excelencia organizativa. De igual manera es relevante que los colaboradores dominen dichas habilidades que les otorgue desarrollar la competencia técnica, la capacidad de trabajar en equipo y mantener la armonía en el lugar de trabajo (Mitashree, 2018).

En Republica Checa las habilidades gerenciales tanto en los directivos como en los colaboradores son indispensables para incrementar el rendimiento laboral, puesto que permite desempeñar funciones con eficacia y trabajar de la mejor manera en equipo. Las empresas que se preocupan por desarrollar o reclutar personas con habilidad gerenciales, son organizaciones que buscan trabajadores con competencias capaces de lograr los propósitos de la compañía. Así mismo la exigencia y presión que tienen las empresas por ser líder en un rubro determinado, recae en poseer personal con habilidades gerenciales que conserven capacidades organizacionales para el óptimo desempeño laboral (Smutny, Prochazk, & Vaculik, 2016).

En organizaciones de China la escasez de habilidades gerenciales en los trabajadores perjudica considerablemente el crecimiento de la organización e incluso pueden ocasionar perdidas económicas. Las personas que no cuentan con dichas habilidades desfavorece al equipo de trabajo al que pertenecen, y al mismo tiempo afecta el rendimiento de la empresa. Por otro lado, las habilidades gerenciales según el cargo o la jerarquía irán incrementando progresivamente, desarrollando cada día más las habilidades conceptuales y técnicas. (Bhanugopan, Wang, Lockhart, & Farrell, 2017).

En el Perú las organizaciones procuran ser competitivas y obtener rentabilidad, para ello se necesita que los trabajadores tengan un óptimo rendimiento laboral, en el cual desempeñen sus funciones de manera eficaz, cumpliendo los objetivos de la empresa. En el ámbito laboral existen factores que influyen en el desempeño de los colaboradores como el autocontrol, empatía y autoconfianza, así mismo los empleados deben manejar habilidades técnicas que les permitan utilizar diversas herramientas para resolver problemas de forma precisa e inmediata, por esta razón las organizaciones buscan personas con habilidades gerenciales debido a que favorece o incrementa el desempeño laboral para el cumplimiento de las metas organizacionales (Cáceres & Gallegos, 2018).

Así mismo, la falta de habilidades gerenciales en organizaciones públicas como privadas perjudica el desarrollo de la organización, es necesario resaltar que en los gerentes y colaboradores las habilidades técnicas son imprescindible para el apropiado desempeño de tareas, no obstante, las habilidades que brinden dirigir o trabajar en equipo, tener actitud proactiva, autoconfianza y la solución de conflictos también cumplen un rol sumamente importante dentro de la empresa, debido a que todas estas habilidades en su conjunto permiten al colaborador poder desarrollar sus funciones eficazmente. (Lira, Rojas, Carbajal & Sotelo, 2018).

De igual manera, en empresas que son dirigidas al sector salud otorgan poca importancia a las habilidades gerenciales que deben tener los colaboradores en la empresa, no teniendo en cuenta que dependen de la participación de cada empleado y del trabajo en conjunto que realicen para efectuar las metas de la compañía, es decir el capital humano cumple un rol relevante por el cual mediante características especiales, habilidades y capacidades sirven de soporte para el óptimo cumplimiento de tareas. A consecuencia se tiene en cuenta que el desempeño laboral es directamente proporcional al nivel de habilidades gerenciales de las organizaciones. (Fuentes, García & Pilar, 2019).

A nivel local, en una cadena de farmacias de Lima es importante que los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura dominen habilidades gerenciales que les permita realizar el rendimiento de sus funciones de manera óptima. Debido a que la empresa realiza una gran inversión en procesos operativos, administrativos y logísticos viéndose perjudicado la rentabilidad de la empresa cuando los empleados no

logran cumplir con los objetivos. La falta de conocimiento en programas actualizados para presentaciones, el no dominar otro idioma para negociar con proveedores, ni manejar Excel nivel avanzado ha perjudicado el desempeño de las funciones de los empleados. Así mismo la falta de empatía entre compañeros, las fuertes discusiones por no tener autocontrol y dejarse llevar por sus emociones ha generado un ambiente laboral tenso siendo un tema complejo visto que cada persona mantiene una postura para resolver un problema, así mismo, estas dificultades han generado comentarios negativos entre compañeros, desmotivando al personal y afectando su rendimiento laboral. Finalmente, esta problemática detectada ha puesto en manifiesto la necesidad de indagar sobre las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral, debido a que depende del desempeño de los trabajadores la rentabilidad y el éxito de la empresa.

A continuación, presentamos los siguientes trabajos previos a nivel internacional a Baque, Triviño, & Viteri. (2020). En su artículo propuso determinar estrategias que favorezcan la optimización de los procesos organizacionales en URA. La metodología fue cuantitativa, la muestra fueron 8 directivos y el instrumento fue el cuestionario. Cuyos resultados y conclusión fue que es necesario reforzar las habilidades gerenciales de los empleados, en donde la empresa brinde herramientas necesarias para guiar y lograr el propósito de la compañía, así mismo crear programas de incentivos para reconocer los logros de los trabajadores.

García, Barradas, & Gutiérrez. (2016). En su artículo propuso reconocer las habilidades humanas más relevantes y el desempeño laboral de los gerentes del área de operación, el estudio fue de enfoque cuantitativo, la muestra fue constituida por 9 gerentes y se aplicó como técnica la encuesta. Cuyo resultado fue nivel bajo en autoconcepto y capacidad de decisión, mientras el desempeño laboral un nivel regular. Se concluyó que el gerente requiere de habilidades gerenciales para poder relacionarse y formar lazos que favorezcan el desempeño de los trabajadores.

Guarnizo (2018). En su tesis propuso precisar las habilidades gerenciales que disponen los trabajadores administrativos y jefes académicos, el proyecto de enfoque cualicuantitativa, en donde la muestra fue conformada por 268 trabajadores administrativos y funcionarios, se aplicó el instrumento cuestionario y la observación directa. Cuyo resultado

fue que existe un nivel bajo en habilidades conceptuales de los trabajadores. Se concluyó que los colaboradores tienen un desempeño regular y se evidenció la falta de interés por parte de los directores en reforzar los puntos débiles de los empleados.

Bermúdez & Bravo. (2016). En su artículo señala estatuir el nivel de relación entre habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente. La investigación fue cuantitativa. Utilizando como instrumento el cuestionario, cuyos resultados fueron que los directivos tienen nivel regular en habilidades técnicas y respecto al desempeño laboral mostraron indicadores bajos. Se concluyó que existe correlación entre ambas variables, en donde a nivel que incrementa una, también la otra variable o viceversa.

Chávez, De las Salas, & Bozo. (2015). En su artículo menciona establecer qué relación existe entre competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras, el estudio fue de enfoque cuantitativo, cuya muestra fueron 9 gerentes y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados fueron que los gerentes tienen regular eficiencia personal, en donde se necesita mejorar el autocontrol y un nivel regular en desempeño laboral. Se concluyó que las habilidades gerenciales permiten cumplir de manera eficiente las funciones que responde a los intereses de la empresa.

Así mismo, a nivel nacional mencionamos a Dionicio. (2018). En su tesis propuso precisar la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en un centro de salud, SJL. La investigación fue cuantitativa, la población constituida por 87 trabajadores y la muestra fue censal. Se aplicó el instrumento cuestionario. Cuyos resultados mostraron un índice de 55.2% de nivel inadecuado en habilidades gerenciales. Se concluyó que existe correlación entre ambas variables y se sugiere reforzar las habilidades gerenciales en el personal, brindando capacitaciones, programas de liderazgo y motivación.

Córdova (2018). En su estudio se propuso determinar la relación del compromiso organizacional y rendimiento laboral en la empresa Curtis. El proyecto fue de enfoque cuantitativo. Cuya población fue de 98 colaboradores, la muestra fue censal y empleó la técnica de la encuesta. Los resultados fueron que el nivel del rendimiento laboral fue medio, en donde la dimensión comportamiento contraproducente fue bajo 63% y el desempeño

contextual fue medio 62%. Se concluyó que existe correlación entre variables y se sugiere incentivar la integración y el trabajo en equipo para mejorar el rendimiento laboral.

Cruz. (2018). En su proyecto señaló establecer la relación de las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud. El estudio fue de enfoque cuantitativa. La población fue de 40 trabajadores, la muestra tipo censal, aplicando la técnica de la encuesta. Cuyos principales resultados fueron que el 36.1% de los colaboradores están de acuerdo con las habilidades y 30% de acuerdo con la satisfacción laboral. Se concluyó $Rho = 0.307$, afirmando la relación entre variables.

Reyes. (2018). En su tesis determinó la relación de las habilidades gerenciales y desempeño laboral en trabajadores que brindan apoyo a la gerencia. El estudio fue cuantitativo y la población fue de 326 trabajadores, cuya muestra fueron 117 trabajadores y se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados fueron que la mayoría de trabajadores consideran que las habilidades gerenciales y el desempeño laboral son adecuadas obteniendo 63,2% y el 68,3%. Se concluyó que las variables tienen $Rho = 0,777$ afirmando la relación entre ambas.

Cabrera (2018). En su tesis determinó la relación entre las Habilidades Gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa. El estudio fue cuantitativo. Cuya muestra conformada por 56 empleados y se ejecutó la técnica de la encuesta. Los resultados fueron deficiencia en habilidades gerenciales y rendimiento laboral. Se concluyó que existe correlación entre variables y que la deficiencia de habilidades gerenciales afecta al desempeño laboral y a su vez a rendimiento organizacional.

Respecto al marco conceptual se refieren a las habilidades gerenciales como la capacidad que domina una persona para ejecutar alguna labor o actividad de manera eficiente, dichas habilidades son muy importantes y valoradas dentro de una empresa puesto que son utilizadas para realizar diversas actividades que permiten obtener el resultado esperado. Así mismo, las habilidades gerenciales deben ser empleadas por el gerente y sus colaboradores para cumplir las metas organizacionales. De igual manera, el logro del desempeño de un gerente o colaborador se basa en las habilidades que posee para llegar a cumplir sus objetivos favoreciendo la rentabilidad y crecimiento de la empresa. Por otro

lado, se considera que existen habilidades que se requiere desarrollar a través de un conjunto de conocimientos o métodos de aprendizaje para acceder a esa información, debido a que no todas las habilidades son innatas a la personalidad (Katz, 2004 citado en Van & Peterson; Madrigal, 2009; Maldonado, 2018; Whetten & Cameron, 2011; Cassab & Mayorca, 2018; Whetten & Cameron, 2020 citado en Baque, Triviño & Viteri)

En el proyecto se utilizó el modelo de Robert Katz, el cual expone las siguientes dimensiones: Las habilidades técnicas son aquellos conocimientos que se utilizan para funciones específicas en el campo laboral, normalmente se realizan a través de procedimientos, métodos o técnicas que lo hace una función especial. Es por ello que el empleado debe manejar ciertos conocimientos y criterios que le otorguen la facilidad en el uso de herramientas de una materia específica. Las habilidades técnicas pueden ser adquiridas en institutos, universidades, mediante capacitaciones en el trabajo o la propia experiencia laboral. Así mismo, las habilidades técnicas no solo las desarrolla el gerente, también los trabajadores de nivel inferior en el administrativo, los cuales manejan diversas herramientas para el desempeño de sus funciones, entonces debido al manejo de dichas habilidades se otorga la capacidad de dar solución a cualquier problema de forma inmediata (Katz, 1974; Robbins & Coulter, 2005; Madrigal, 2009; Peterson & Van, 2004).

Cuyos indicadores son: El software es una herramienta indispensable que debe manejar todo colaborador de acuerdo a sus funciones, además permite optimizar tiempo y obtener resultados más eficientes (Pérez & Pérez, 2007). El idioma es una herramienta de comunicación que concede el poder relacionarse y comunicarse adecuadamente con otras personas, así mismo el tener dominio de otro idioma es importante para las negociaciones y un beneficio que te abre puertas en el ámbito laboral (D'Andrea; Garré & Rodríguez, 2012). La negociación es la habilidad que permite resolver un conflicto o acuerdo en donde se debate y expresa puntos de vista, a fin de llegar a un término en donde se obtenga beneficios (Ortegón & Ramírez, 2005). La toma de decisiones es importante para el trabajador, ya que elige entre dos o más opciones que generan cambios positivos o negativos, por ello analiza las alternativas y finalmente escoge la más conveniente para su beneficio (Aparicio, 2011).

La siguiente dimensión es la habilidad humana o de trato personal que refiere a la capacidad que tiene un individuo para trabajar eficazmente con otras personas (superiores,

iguales y subordinados). Dicha habilidad es sustancial para el colaborador dentro de la organización, ya que permite la efectiva relación interpersonal con los colaboradores, formando lazos de empatía, propiciando la integración y cooperación en un equipo de trabajo y a su vez es favorable para el ambiente laboral dentro de la organización volviéndolo confortable para los empleados. Así mismo, los gerentes y los ejecutivos de niveles inferiores deben contar con habilidades humanas que les brinde influir en la motivación y la capacidad de liderar equipos de trabajo cumpliendo los objetivos del desempeño laboral y los propósitos de la organización. (Katz, 1974; Robbins & Coulter, 2005; Madrigal, 2009)

Cuyos indicadores son: El autocontrol es la habilidad de mantener la estabilidad de la conducta, permitiendo el control del comportamiento ante momentos de crisis, así mismo es necesaria en el ámbito laboral ante cualquier situación (Giggs, 2019). La autoconfianza consiste en la seguridad que tiene un individuo, sintiéndose capaz de poder realizar una actividad, por consiguiente, es necesaria en el ámbito laboral para el desempeño de funciones (Jara, 2012). El equilibrio emocional consiste en la reacción moderada de emociones de una persona ante diversas situaciones, respecto al ámbito laboral los colaboradores pueden atravesar situaciones en donde el equilibrio emocional es necesario para mantener la calma y resolver de manera positiva (Gómez & Mendoza, 2015). La empatía es tratar de entender el sentir de otra persona, respetando las emociones y la manera de ver las cosas. Para los empleados es relevante la empatía, puesto que permite generar buenas relaciones en el trabajo (Trevithick, 2002).

Finalmente, la dimensión de habilidades conceptuales comprende ver la organización como un todo, definiendo las funciones que las conforman y cómo los cambios que ocurren a una influyen a todas las demás, debido a que de alguna u otra manera están entrelazadas. Por ello el gerente o empleado requiere observar todo el contexto de la organización tanto interno como externo teniendo la capacidad que le permita pensar, planificar, conceptualizar situaciones complicadas para brindar soluciones que genere el bienestar general de la empresa. Dicha habilidad es muy importante dentro de la organización y se requiere en todos los colaboradores puesto que otorga la capacidad de poder resolver problemas de manera objetiva buscando siempre el beneficio de la compañía (Katz, 1974; Robbins & Coulter, 2005; Madrigal, 2009). Cuyos indicadores son: El desarrollo de nuevos conceptos es el aporte de innovar y brindar ideas que tengan un impacto favorable en la empresa con el

objetivo de alzar la producción e incrementar la competitividad (García, 2012). La resolución de problemas es el conocimiento sobre la razón del contratiempo en donde el colaborador cuenta con la capacidad de efectuar alternativas de respuesta otorgando soluciones efectivas (Rugarcía, 1993).

El rendimiento laboral (RL) es el valor total que percibe la empresa respecto al desempeño de las funciones de los empleados en un tiempo determinado, los resultados obtenidos pueden ser positivos como negativos debido a que estos se realizan a través de la conducta del colaborador. De igual manera está vinculado con el nivel de energía y la forma específica de acción que caracteriza el comportamiento de un trabajador, en donde la capacidad y motivación influyen en el desempeño de sus funciones, así mismo el rendimiento laboral de una compañía no solo depende de la capacidad individual del colaborador sino del todo el equipo de trabajo, siendo relevante el contexto social donde se desarrolla y la relación que tiene con el centro laboral en el cual se identifique con los valores y cultura de la organización, promoviendo el sentido de pertenencia (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet, & Van Der, 2011; Mitchell, Florea, & Mitchell, 1987; Murphy, 2015 citado en Gabini. & Calzada; Cuenca, 2010; Motowidlo, 2003)

El desempeño de la tarea se refiere a las competencias que domina un empleado para ejecutar sus funciones, así mismo, están vinculadas con los conocimientos y habilidades que le permiten alcanzar los objetivos de sus funciones. De igual manera, se refiere a la conducta o comportamiento inherente a las funciones las cuales contribuyen a que el colaborador pueda desempeñar óptimamente sus tareas para alcanzar el producto o servicio que requiere la organización (Koopmans, et. al., 2011; Gorriti, 2011; Gabini & Salessi, 2016). Cuyos indicadores son: La eficiencia consiste a la aptitud que tiene una persona de asegurar la calidad del producto o servicio sin desperdiciar recursos o insumos (Mokate, 2002). La planificación consiste en crear un proceso por el cual tengan un esquema que les permitirá alcanzar los objetivos previstos en un tiempo determinado (Griffin & Van, 2008). La organización es crear acciones o estrategias de forma ordenada en cual permita ejecutar lo planeado (Maqueda, 1996). La calidad es el nivel propio que tiene un producto o servicio con la cual puede ser valorada y satisfacer al cliente (Alcalde, 2009).

La priorización consiste en evaluar y designar un orden de relevancia a aquellas cosas que se realiza primero, obteniendo una ventaja de mejoras (Varios autores, 2018). La orientación a resultados consiste en enfocar acciones para precisar los objetivos con altos rangos de calidad y rendimiento (Gestion.org, 2014 citado en Peña). La siguiente dimensión es el desempeño contextual que se refiere al comportamiento del colaborador vinculado con las relaciones interpersonal y psicológico en el contexto organizacional que beneficia al desempeño de la tarea, igualmente estos comportamientos son tan importantes como el desarrollo de funciones académicas porque equilibra el ambiente laboral no dificultando la ejecución de funciones del empleado. También, se debe mencionar que si estas conductas son adecuadas benefician a la organización, pero no son exigibles ni renumeradas. (Koopmans, et. al., 2011; Gorriti, 2011; Gabini & Salessi, 2016).

Cuyos indicadores son: La cooperación es la es la capacidad que involucra poder trabajar con otros, implica el propósito de colaboración con los miembros de un grupo y a su vez hacer que los demás trabajen unos con otros (Jiménez & Vallejo, 2000). La persistencia es la disposición que una persona sostiene el empeño o esfuerzo en efectuar una actividad, así mismo tiene la perseverancia suficiente para lograr el objetivo planeado (Robbins, 2004). Ayudar a otros se refiere a la iniciativa que tiene un colaborador en apoyar a otros miembros de la organización, mostrando total disposición en ayudar a solucionar los problemas ofreciéndoles sugerencias o brindándoles conocimientos (Gorriti, 2007).

El seguimiento de las reglas son las normas internas que maneja una empresa u organización, la cual todo colaborador tiene que respetar, dichas normas son las que orientan y regulan el comportamiento del empleado respecto a su desempeño de trabajo con la finalidad de hacer las cosas de manera correcta (Barreta, 2013). Finalmente, la dimensión del comportamiento de trabajo contraproducente que se refiere al valor y la actitud negativa que tiene el comportamiento del empleado que perjudica los objetivos o metas de la organización, son conductas no deseadas que originan pérdidas y afectan el rendimiento laboral. Así mismo, el comportamiento contraproducente perjudica y daña a la empresa con acciones negativas del empleado que afectar gravemente la organización (Koopmans, et. al., 2011; Gorriti, 2011; Gabini & Salessi, 2016).

Cuyos indicadores son la negatividad del colaborador se expresa mediante la acción u omisión, puede ser a través de quejas con los compañeros, resaltando siempre lo negativo y nunca lo positivo o haciendo caso omiso a las labores que por contrato le corresponde mostrando desobediencia (Irureta, 2016). Falta de sentido de pertenencia se refiere a la relación que tiene el empleado con la compañía, en el cual es importante que el colaborador se sienta identificado con ella, el cual fomenta que muestre mayor enfoque y esmero en la realización de funciones; así mismo manejando eficientemente los problemas organizacionales (Cañedo, 2007).

Por otro lado, como sustento teórico se presenta la teoría de las relaciones humanas avalada por Elton Mayo el cual refiere a lo valioso y sustancial que es el factor humano en la organización debido a que de ellos depende lograr los objetivos de la empresa, así mismo reconocen que el fomentar la integración social entre los empleados propicia la participación y trabajo en equipo bajo una misma visión logrando que los trabajadores mejoren su desempeño laboral. A su vez esta teoría se enfoca en cómo se siente el trabajador dentro de la compañía, preocupándose por él y brindando atención en aspectos como la motivación, trabajo en equipo, cooperación, liderazgo, la comunicación y sobre todo en las relaciones interpersonales dentro de la organización, debido a que el enfoque principal de la teoría está basado en el cuidado del personal y en su desarrollo del contexto social para impulsar la productividad o el rendimiento laboral (Brígido, 2016; Siabato, 2004; Blanch, Espuny, Gala, & Artiles, 2003).

En consecuencia, la teoría de relaciones humanas permitirá en la investigación demostrar que es necesario que los colaboradores cuenten con habilidades gerenciales las cuales les permitan entablar relaciones interpersonales y desarrollarse en el contexto social. El desarrollar habilidades que permitan el trabajo en equipo, la integración y participación favorecerá a la empresa, debido a que los empleados formarán lazos y desarrollaran sus funciones bajo una misma visión de manera adecuada cumpliendo los objetivos organizacionales. Por otra parte, la teoría de relaciones humanas busca incrementar el rendimiento laboral enfocándose en el empleado y como interactúa con otros dentro de la empresa, así mismo se fija en aspectos de comportamientos que tiene el trabajador relacionado con la pertenencia o identificación del grupo social con la finalidad de mejorar

el ambiente laboral donde se desarrolla causando un impacto positivo en la conducta del colaborador y en el rendimiento o productividad laboral.

En la teoría Z respaldada por Willian Ouchi sostiene que a un individuo se le ve como un todo y que no se puede dividir como humano y máquina de trabajo, destacando la importancia de las condiciones de trabajo humanizantes en la empresa, en donde el compromiso, la motivación de los trabajadores y la satisfacción laboral incentiva la productividad y el rendimiento laboral. De igual manera, hace referencia a la importancia del sentido de pertenencia con la organización, en la cual el empleado desea ser tomado en cuenta compartiendo responsabilidades, información y recompensas.

Así mismo, se enfoca en el contexto social que tiene el trabajador dentro de la organización con el objetivo de fomentar la integración del personal logrando comprometer una actitud menos individualista que interfiera en el ámbito laboral perjudicando el desempeño de sus funciones. Por ello, considera que para llegar a ser una empresa competitiva en el mercado y exitosa los colaboradores deben desarrollar habilidades como la toma de decisiones, la cooperación, trabajo en equipo, la comunicación y relación interpersonal siendo piezas claves para mejorar el rendimiento laboral. (Retribución de personal, 2008; Retribución de personal, 2008; Torres, 2015; Cecil & Rothwell, 2007).

Por consiguiente, la teoría Z permitirá en el estudio comprender que es imprescindible que los trabajadores cuenten con ciertas habilidades gerenciales, ya que en esta teoría resaltan las condiciones de trabajo humanizante preocupándose por cómo influye el entorno del colaborador en su comportamiento para el desempeño de sus tareas a cargo. De igual manera, busca habilidades que les conceda desarrollarse en el contexto social, mejorando las relaciones interpersonales entre los colaboradores, promoviendo el trabajo en equipo, autoconfianza y empatía. Teniendo la finalidad de fomentar las relaciones sociales estrechas y confianza entre los empleados, quedando completamente eliminado el individualismo que afecta directamente al rendimiento laboral. Por otra parte, respecto al rendimiento laboral resalta la importancia del vínculo entre la empresa y el trabajador, puesto que se considera un factor relevante que influye en el comportamiento o conducta del empleado respecto al desempeño de sus tareas. Entonces se requiere que los trabajadores se sientan identificados con la organización para la cual trabajan, a su vez compartir los mismos

valores fomentando el sentido de pertenecía, siendo tomados en cuenta para diversas situaciones, compartiendo responsabilidades, información y recompensa.

La teoría de comportamiento organizacional avalada por Abraham Maslow refiere a una jerarquía que están conformadas por necesidades y factores que motivan a un individuo, en donde primero se deben satisfacer las de nivel inferior que son las de necesidad de supervivencia para finalmente llegar a las de nivel superior que es la autorrealización. De igual manera señala que a través que cada necesidad queda satisfecha se originará una nueva la cual influye en el comportamiento o conducta de una persona. Así mismo, expresa para que exista un buen comportamiento organizacional es importante como se gestiona el recurso humano dentro de la organización, es por ello que se debe tener en cuenta el sentido de pertenencia de los colaboradores con la institución, en donde se sientan identificado con la cultura y valores de la empresa, igualmente la integración entre los miembros que la conforman, como se desarrollan a nivel personal y profesional, y por último la motivación a su personal en diversos aspectos para llegar a la productividad u óptimo rendimiento laboral (Ávila & Medina, 2002; Quintero, 2015; Molina, Briones & Arteaga Coello, 2016)

Por consiguiente, la teoría de comportamiento organizacional demuestra la importancia de la gestión del recurso humano y cómo la empresa motiva a sus empleados respecto a desarrollar habilidades gerenciales las cuales les permitan poder trabajar en equipo, integrarse con sus compañeros y que tengan un buen desarrollo en el contexto social con la intención de poder alcanzar los objetivos de la empresa de forma más rápida y obtener mejores resultados, del mismo modo resalta que la empresa se preocupa por el desarrollo personal y profesional del colaborador considerando un factor para el buen desempeño, es por ello que los colaboradores deben estar actualizados y dominar ciertos requerimientos que sean de total aporte para sus funciones, y que además brinden la solución de problemas inmediatos en la empresa, así mismo el estar capacitado o tener ciertos conocimientos favorece su crecimiento dentro de la organización. Por otro lado, se menciona la motivación en donde la empresa incentiva de diversas maneras la conducta del empleado para que cumplan de manera eficaz el desempeño de sus funciones a fin de incrementar el rendimiento laboral.

Así mismo, se busca incrementar el rendimiento laboral a través del sentido de pertenencia, a fin de que el trabajador se sientan parte de la empresa, realizando trabajos en conjunto con sus compañeros, cooperando y ayudando a otros, esto permitirá que el colaborador acepte los objetivos del equipo como propio. De igual manera, que se sienta identificado con la cultura, valores, visión y misión de la empresa, comprometiéndose con el buen desempeño de sus funciones. Finalmente, lo que busca es motivar el comportamiento del trabajador en diferentes aspectos con el objetivo de mejorar y mantener acciones positivas dirigiéndolos hacia el óptimo desempeño de sus funciones y alcanzar el éxito organizacional.

Considerando la existencia de diferentes teorías, se ha realizado la clasificación y afianzamiento de información, seleccionando para el sustento del estudio la teoría de las relaciones humanas la cual permite demostrar la importancia del factor humano dentro de la organización y la integración social, por ello los colaboradores deben contar con habilidades gerenciales las cuales otorguen el poder establecer relaciones interpersonales fomentando el trabajo en equipo y la integración que sirven de impulso para mejorar el rendimiento laboral. En ese mismo sentido, se utilizó la teoría Z argumentando que ve al empleado como ser humano y no como una máquina de trabajo, considerando que los trabajadores deben manejar habilidades que les permita desarrollarse en el contexto social, mejorando las relaciones interpersonales, motivando la integración y comprometiendo una actitud menos individualista, así mismo se enfoca en impulsar el comportamiento del colaborador mediante el vínculo que tiene con la organización, generando sentido de pertenencia en donde el empleado es tomado en cuenta y se siente identificado con la empresa con el propósito de mejorar su rendimiento laboral.

También debemos mencionar la teoría del comportamiento organizacional la cual permite demostrar que para incentivar el rendimiento laboral la empresa debe contar con una buena gestión de los recursos humanos, así mismo que se motive a los colaboradores en aspectos como el trabajar en equipo y el crecimiento profesional, para ello deberá contar ciertas habilidades que otorguen el logro de estos objetivos. Además, hace referencia respecto al sentido de pertenencia, en donde busca que el colaborador acepte los objetivos del equipo como propio. Por último, la teoría busca motivar el comportamiento del trabajador para mejorar su desempeño laboral. Debido al relevante aporte en la investigación

se procura describir la situación de las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral indagando su relación para soluciones futuras.

El presente estudio es de suma importancia debido a que la empresa del rubro de farmacia ha ido expandiéndose en el país, buscando ser más competitivo y líder en el mercado, requiriendo personal con habilidades gerenciales que les permitan cumplir a través del rendimiento laboral el propósito de la organización e incrementar la rentabilidad de la empresa. Es por ello que a través de esta investigación se intenta describir las condiciones de las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral buscando su relación para soluciones futuras.

El presente trabajo tiene aporte metodológico, puesto que se enfoca a seguir los pasos de la investigación científica. El estudio es de enfoque cuantitativo, ya que se obtendrán cifras numéricas del análisis de datos para luego ser relacionado con ciertos criterios lógicos. El nivel de investigación es descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, debido a que busca identificar rasgos característicos de una determinada situación entre variables sin manipular el fenómeno en un tiempo determinado. La técnica utilizada es la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario que sirvió para adquirir la información que se necesita del personal para el estudio, finalmente para el análisis de datos se utilizó el software SPSS, el cual permitió la tabulación de datos y el análisis estadístico de las variables.

El problema general de la investigación es - ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020?; y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,2020?; ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,2020? Y ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,2020?

El objetivo general del estudio es - Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas

y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.; Determinar la relación que existe entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Y Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Así mismo, se presenta la siguiente hipótesis general: Existe relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020 o no existe relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Y las hipótesis específicas: Existe relación entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020 o no existe relación entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Existe relación entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020 o no existe relación entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Existe relación entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020 o no existe relación entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación cuantitativa es la línea que se utiliza para analizar, describir y comprender el concepto de todo lo relacionado con las variables de investigación, además se enfoca en realizar el estudio en un determinado contexto adquiriendo información necesaria del fenómeno de estudio. Por otro lado, los resultados que adquiridos mediante la recolección de datos en esta línea de estudio se procesan a través del análisis estadístico que permite probar las hipótesis planteadas (Bernal, 2010; Hernández, 2014).

El enfoque cuantitativo que se usa en el proyecto de investigación permite describir las condiciones de habilidades gerenciales y el rendimiento laboral en los colaboradores, así mismo se aborda todo lo referente a dichas variables y mediante el análisis estadístico se busca conocer el resultado de la relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral para soluciones futuras.

El estudio es tipo básico sustantivo que se orienta conseguir innovadora información acerca de la problemática en cuestión, así mismo analiza con cautela para sustentar y explica acciones que estén también relacionadas con la esencia del estudio. (Sánchez, Reyes, & Mejía 2018). Este tipo de investigación brinda nuevos conocimiento y enriquecedora información acerca del fenómeno de estudio siendo estos nuevos datos de posible utilidad en otros proyectos, ya que se enfoca en sustentar y fundamentar los sucesos de la problemática.

El nivel del estudio es descriptivo correlacional consiste en adquirir características de las variables y sus dimensiones que son parte del objeto de investigación, de igual manera tiene como propósito conocer el nivel de relación que existe entre las variables (Bernal, 2010; Hernández, 2014). El nivel del estudio seleccionado permite describir todo acerca de las condiciones de las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral, igualmente busca la relación entre ambas variables para soluciones futuras.

El diseño no experimental de corte transversal consiste en realizar el estudio sin hacer cambios o transformar las variables intencionalmente para cambiar la naturalidad en que van

aconteciendo en un tiempo determinado (Hernández, 2014). Este diseño es utilizado en la investigación porque solo se busca conocer el fenómeno de estudio en su contexto natural sin alterar las variables intencionalmente en un tiempo definido.

El método de investigación es hipotético deductivo consiste en analizar el fenómeno de investigación para rebatir hipótesis y deducir de ellas nuevos planteamientos relevantes (Bernal, 2010; Sánchez et. al. 2018). Este método permite al investigador arribar diversas conclusiones o proposiciones elementales que se identifique en la investigación a través de las hipótesis.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz operacional de la variable habilidades gerenciales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos de la variable	Niveles y rangos de la dimensión
Habilidades técnicas	- Software	1,2,3	Escala Likert Ordinal	(1) Deficiente (26 - 60)	(1) Deficiente (9 - 21)
	- Idioma	4,5			(2) Regular (22 - 34)
	- Negociación	6,7,8			(3) Eficiente (35 - 47)
	- Decisión	9			
Habilidades humanas	- Autocontrol	10,11,12,13	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(2) Regular (61 - 95) (3) Eficiente (96 - 130)	(1) Deficiente (11 - 25)
	- Autoconfianza	14,15			(2) Regular (26 - 40)
	- Equilibrio emocional	16,17			(3) Eficiente (41 - 55)
	- Empatía	18,19,20			
Habilidades conceptuales	- Desarrollo de nuevo conceptos	21,22			(1) Deficiente (6 - 14)
	- Resolución de problemas	23,24,25,26			(2) Regular (15 - 23)
					(3) Eficiente (24 - 32)

Fuente: Katz (1974)

Tabla 2.

Matriz operacional de la variable rendimiento laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos de la variable	Niveles y rangos de la dimensión
Desempeño de la tarea	- La eficiencia de trabajo	1	Escala Likert Ordinal	(1) Bajo (18 - 42) (2) Medio (43 - 67) (3) Alto (68 - 92)	(1) Bajo (5 - 11)
	- La planificación y organización	2			(2) Medio (12 - 18)
	- La calidad	3			(3) Alto (19 - 25)
	- La priorización	4			
	- Orientación a resultado	5			
Desempeño contextual	- Cooperación	6	(1) Nunca		(1) Bajo (7- 16)
	- Persistencia	7,8,9,10	(2) Casi nunca		(2) Medio (17 - 26)
	- Ayudar a otros		(3) A veces		(3) Alto (27 - 36)
	- Seguimiento de reglas	11	(4) Casi siempre		
El comportamiento contraproducente	- La negatividad	12	(5) Siempre		(1) Bajo (9 - 21)
	- Falta de sentido de pertenencia	13,14,15,16 17,18			(2) Medio (22 - 34) (3) Alto (35 - 47)

Fuente: Koopmans et. al. (2014)

2.3 Población, muestra y muestreo

La población es el total del objeto del estudio, los cuales comparten aspectos en común y la muestra es el subconjunto del total de la población, siendo representativa del universo para la obtención de datos y medición del estudio (Garza, 2010 & Bernal, 2010). Para la presente investigación la población está conformada por 75 empleados de la dirección de administración e infraestructura. Por otro lado, no se aplicó la técnica del muestreo porque la muestra es censal, debido a que se reclutó la información necesaria de toda la población del estudio (Hernández, 2018). La muestra está conformada por 75 empleados de la dirección de administración e infraestructura.

Criterios de inclusión, se refiere a un conjunto de propiedades o características que identifican a los sujetos del estudio para que formen parte de la investigación (Arias, Villasís & Miranda, 2016). Para el presente proyecto se consideró el siguiente criterio de inclusión: Trabajadores que voluntariamente deseen participar en la investigación.

Criterios de exclusión, se refiere a características que identifican a los sujetos de estudio los cuales podrían alterar o modificar los resultados, por lo tanto, no son elegidos para participar (Arias, et. al, 2016). Para el presente proyecto se consideró el siguiente criterio de exclusión: Trabajadores elegidos que no deseen participar en la investigación.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica encuesta brinda la facilidad de llegar a diversas cantidades de personas para indagar acontecimientos o información específica que se requiere para el estudio (Sánchez et. al. 2018; Buendía, Colas, & Hernández 1998). La importancia de la encuesta en el estudio es que permite obtener los datos necesarios con relación al fenómeno de la investigación.

El instrumento cuestionario es una herramienta diseñada con preguntas empleada para recabar información de la muestra del estudio, estas pueden aplicadas de manera personal o virtual, de igual forma otorga la practicidad de poder adquirir la información esencial evitando los datos que no son necesarios en el estudio (Bernal, 2010; Garza & Tecla, 2010). El cuestionario será aplicado a los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura con la finalidad de obtener información acerca de la problemática.

Ficha técnica del instrumento:

Variable: Habilidades gerenciales.

Nombre: Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector turismo.

Autor: Irma Carhuancho Mendoza, Luis Sicheri Monteverde, Fernando Nolazco Labajos y José De la Torre Tejada (2019)

Adaptado por: Cynthia Pérez Padilla.

Año: 2020

Dimensiones – ítems: Habilidades técnicas (1,2,3,4,5,6,7,8,9), habilidades humanas (10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20) y habilidades conceptuales (21,22,23,24,25,26).

Niveles - Baremos: Deficiente – Regular – Eficiente

Ficha técnica del instrumento:

Variable: Rendimiento laboral

Nombre: Escala del rendimiento laboral individual.

Autor: Linda Koopmans, Claire Bernaards, Vincent Hildebrandt, Henrica De Vet y Allard Van Der (2014).

Adaptado por: Cynthia Pérez Padilla.

Año:2020

Dimensiones – ítems: Desempeño de la tarea (1,2,3,4,5); desempeño contextual (6,7,8,9,10,11,12) y comportamiento contraproducente (13,14,15,16,17,18)

Niveles - Baremos: Bajo – Medio – Alto

Validez del instrumento

La validez del instrumento es el grado con que mide a las variables del estudio para cuantificar de forma adecuada el rasgo para lo cual ha sido trazado. (Bernal, 2010). En la presente investigación, la validez está referida al grado en que un instrumento verdaderamente mide con certeza a la variable de estudio. A continuación, se estableció a través de los siguientes pasos la validez del instrumento para el presente caso:

Validez Interna

Se ratificó que el instrumento fue elaborado en base a conceptos teóricos, posteriormente se plantearon las dimensiones, indicadores e ítems de cada variable, así como el sistema de evaluación en base al objetivo del estudio, logrando determinar lo que se había planificado en la investigación.

Opinión de expertos

Para la presente investigación el instrumento de ambas variables fue sometido a juicio de expertos, todos ellos catedráticos universitarios y expertos, sus contribuciones obtenidas fueron necesarias y relevantes en la verificación de la formación y el contenido del instrumento, de manera que estos se ajusten adecuadamente al caso propuesto, para tal efecto, se hizo verificar el cuestionario, siendo los expertos las siguientes personalidades que se muestran a continuación.

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento que mide las habilidades gerenciales.

N.º	Expertos	Condición	Resultado
1	Dr. Carlos Castagnola Sánchez	Temático	Aplicable
2	Dr. Fernando Nolazco Labajos	Metodólogo	Aplicable
3	Mg. Jorge Solórzano Zavala	Temático	Aplicable

Nota: Los datos se obtuvieron del certificado de validez

Tabla 4.

Expertos que validaron el instrumento que mide el rendimiento laboral.

N.º	Expertos	Condición	Resultado
1	Dr. Carlos Castagnola Sánchez	Temático	Aplicable
2	Dr. Fernando Nolazco Labajos	Metodólogo	Aplicable
3	Mg. Jorge Solórzano Zavala	Temático	Aplicable

Nota: Los datos se obtuvieron del certificado de validez

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se refiere al nivel de exactitud de la medida, puesto que, si el instrumento es utilizado en diversas ocasiones o repetidamente al mismo individuo se producirá los mismos valores, brindando la certeza de los resultados (Bernal, 2010). La confiabilidad en la investigación da la seguridad que el instrumento a aplicar es completamente infalible, generando la certeza de los resultados que se buscan obtener.

La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que fluctúan entre 0 y 1, para tal resultado se aplicó una prueba piloto a 45 colaboradores.

En la tabla 5 se detalla los niveles de confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado: Ruiz (2002)

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad de habilidades gerenciales

Alfa de Cronbach	N de elementos/ítems
0,934	26

Tabla 7.

Estadísticas de fiabilidad de rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos/ítems
0,916	18

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad, al comparar estos resultados con la tabla 5.

2.5 Procedimiento

En primera instancia se solicitó la autorización para poder realizar la investigación y evaluar a los sujetos de estudio. Después se procedió a obtener la muestra que es censal, por lo cual está conformada por toda la población que son los 75 trabajadores de la dirección de administración e infraestructura. Posteriormente se eligieron los instrumentos para la recolección de datos de ambas variables, las cuales fueron sometidas a validación de juicio de expertos y al Alfa de Cronbach para analizar su confiabilidad. Así mismo, ambos

instrumentos fueron adaptados para la presente investigación y aplicados a los sujetos de estudio. La recolección de datos se obtuvo de manera virtual, aplicando los cuestionarios a los colaboradores a través del google forms. Finalmente, se vaciaron los datos obtenidos del cuestionario al Excel y software SPSS para el análisis estadístico, luego se tabularon los resultados y se procedió a contrastar con las respectivas hipótesis de la investigación.

2.6 Método de análisis de datos

El método de análisis permite procesar la información obtenida a través de diversas herramientas, logrando posteriormente analizar e interpretar los resultados adquiridos de la muestra respecto al fenómenos de estudio (Sánchez, et. al. 2018). Para el presente proyecto se cuantificará la información recabada, utilizando el programa de análisis estadístico SPSS.

2.7 Aspectos éticos

Se han respetado los derechos de autoría de la información consultada a través de libros, revistas, tesis y artículos con carácter científico para el presente estudio. Así mismo, se conservará la discreción de las respuestas obtenidas de los colaboradores para la presente investigación. De igual manera se respetaron las normas APA y la resolución rectoral N° 0089-2019/UCV para la elaboración de la tesis. Finalmente se exponen los resultados con total transparencia, sin manipulación de por medio.

III. RESULTADOS

Tabla 8.

Medidas de frecuencia de la variable habilidades gerenciales.

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	15	20,0
Regular	51	68,0
Eficiente	9	12,0
Total	75	100,0

Se determina que, del total de participantes, 9 sujetos (12%) presentan un nivel *eficiente*, 51 colaboradores (68%) están en el nivel *regular* y sólo 15 trabajadores (20%) se encuentra en el nivel *deficiente* con respecto a la variable habilidades gerenciales de la dirección de administración e infraestructura de una cadena de farmacias de Lima.

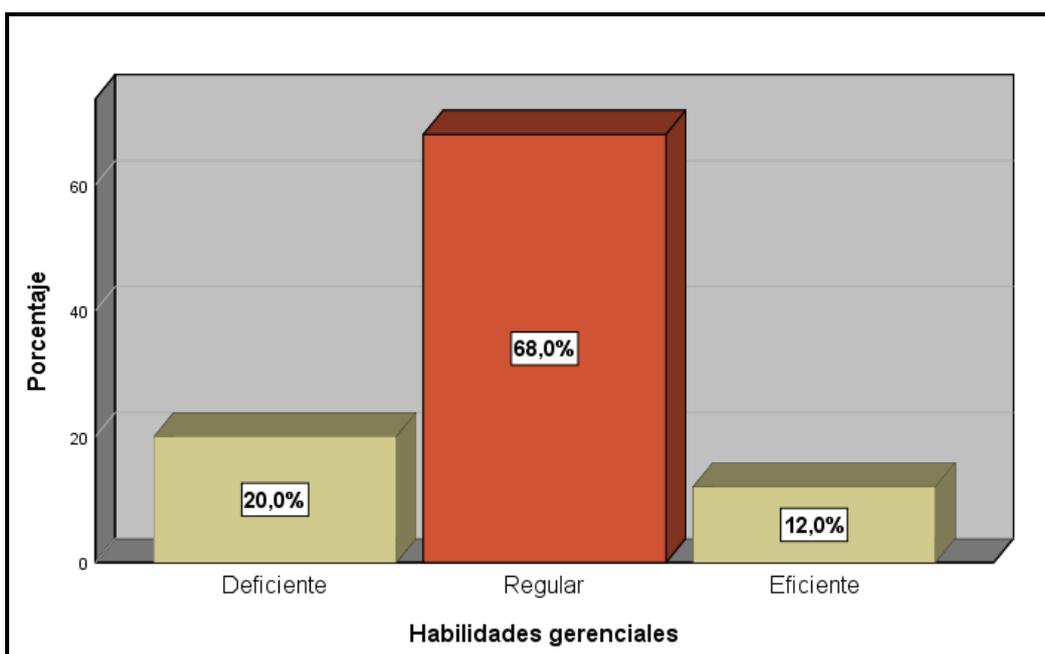


Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable habilidades gerenciales de la dirección de administración e infraestructura.

Nótese la predominancia del nivel Regular (68%) de la variable en estudio.

Tabla 9.

Medidas de frecuencias de la dimensión habilidades técnicas.

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	21	28,0
Regular	42	56,0
Eficiente	12	16,0
Total	75	100,0

Se determina que, del total de participantes, 12 sujetos (16%) presentan un nivel *eficiente*, 42 colaboradores (56%) están en el nivel *regular* y sólo 21 trabajadores (28%) se encuentra en el nivel *deficiente* con respecto a la dimensión de habilidades técnicas de la dirección de administración e infraestructura de una cadena de farmacias de Lima.

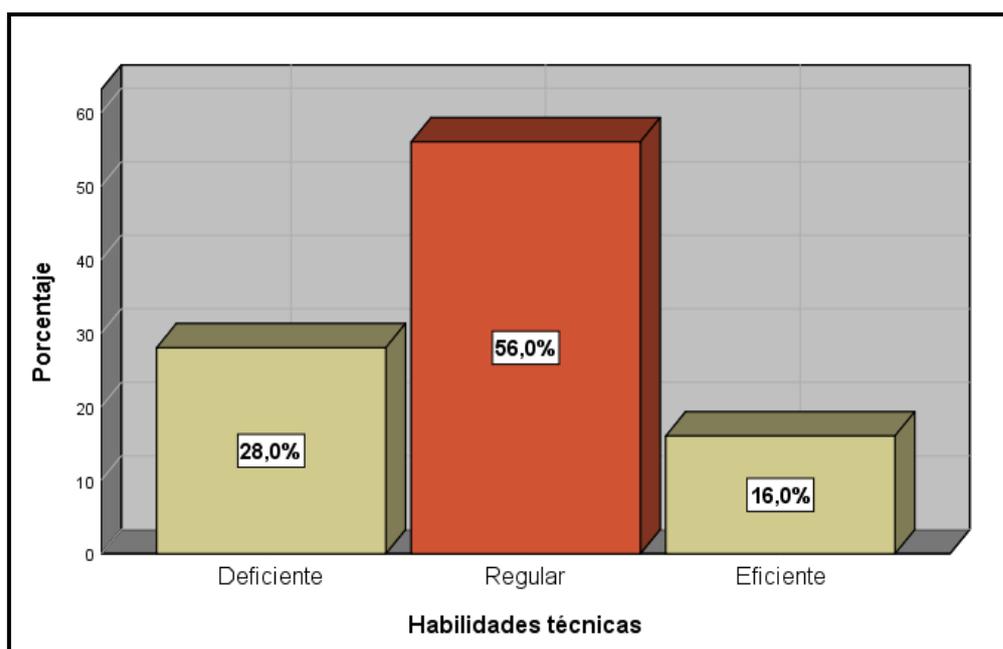


Figura 2. Medidas de frecuencia de la dimensión habilidades técnicas de la dirección de administración e infraestructura.

Nótese la predominancia del nivel Regular (56%) de la dimensión en estudio.

Tabla 10.

Medidas de frecuencias de la dimensión habilidades humanas.

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	24	32,0
Regular	42	56,0
Eficiente	9	12,0
Total	75	100,0

Se determina que, del total de participantes, 9 sujetos (12%) presentan un nivel *eficiente*, 42 colaboradores (56%) están en el nivel *regular* y sólo 24 trabajadores (32%) se encuentra en el nivel *deficiente* con respecto a la dimensión de habilidades humanas de la dirección de administración e infraestructura de una cadena de farmacias de Lima.

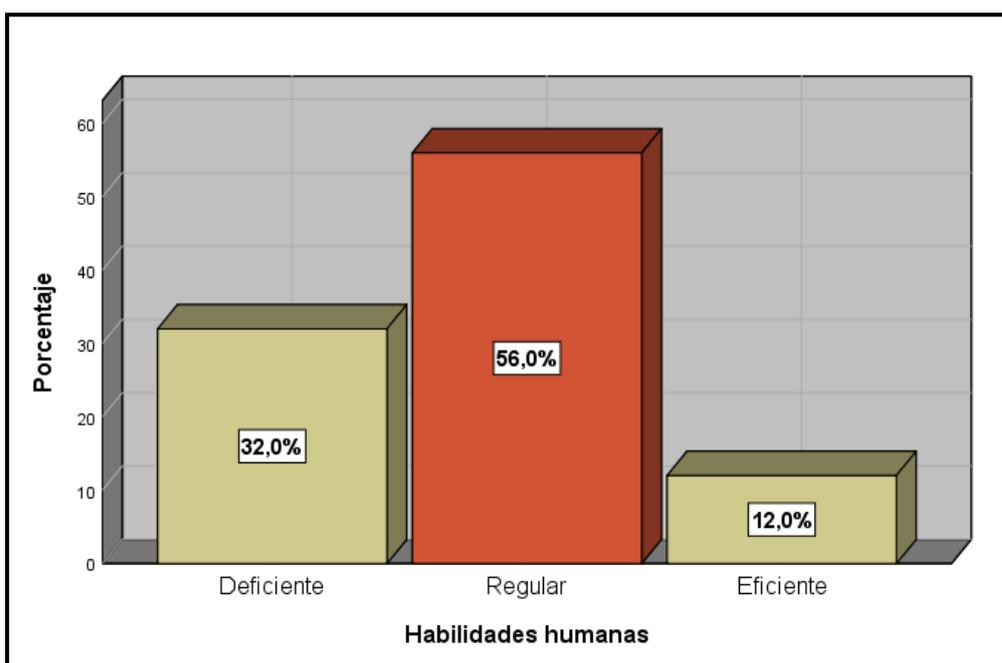


Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión habilidades humanas de la dirección de administración e infraestructura.

Nótese la predominancia del nivel Regular (56%) de la dimensión en estudio.

Tabla 11.

Medidas de frecuencias de la dimensión habilidades conceptuales.

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	18	24,0
Regular	48	64,0
Eficiente	9	12,0
Total	75	100,0

Se determina que, del total de participantes, 9 sujetos (12%) presentan un nivel *eficiente*, 48 colaboradores (64%) están en el nivel *regular* y sólo 18 trabajadores (24%) se encuentra en el nivel *deficiente* con respecto a la dimensión de habilidades conceptuales de la dirección de administración e infraestructura de una cadena de farmacias de Lima.

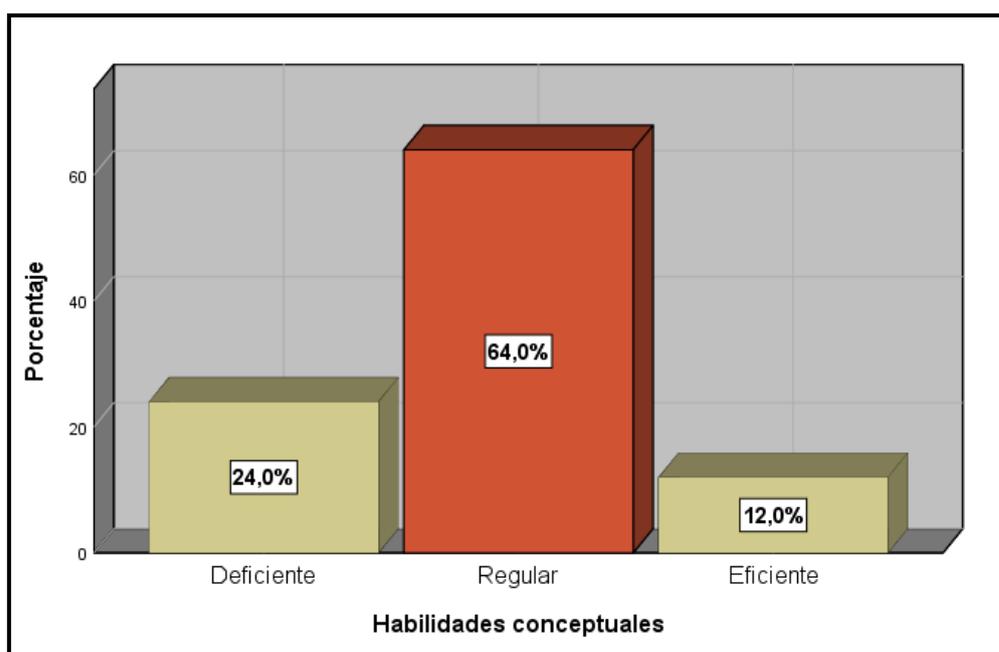


Figura 4. Medidas de frecuencia de la dimensión habilidades conceptuales de la dirección de administración e infraestructura.

Nótese la predominancia del nivel Regular (64%) de la dimensión en estudio.

Tabla 12.

Medidas de frecuencia de la variable rendimiento laboral.

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	12	16,0
Medio	51	68,0
Alto	12	16,0
Total	75	100,0

Se determina que, del total de participantes, 12 sujetos (16%) presentan un nivel *alto*, 51 colaboradores (68%) están en el nivel *medio* y sólo 12 trabajadores (16%) se encuentra en el nivel *bajo* con respecto a la variable rendimiento laboral de la dirección de administración e infraestructura de una cadena de farmacias en Lima.

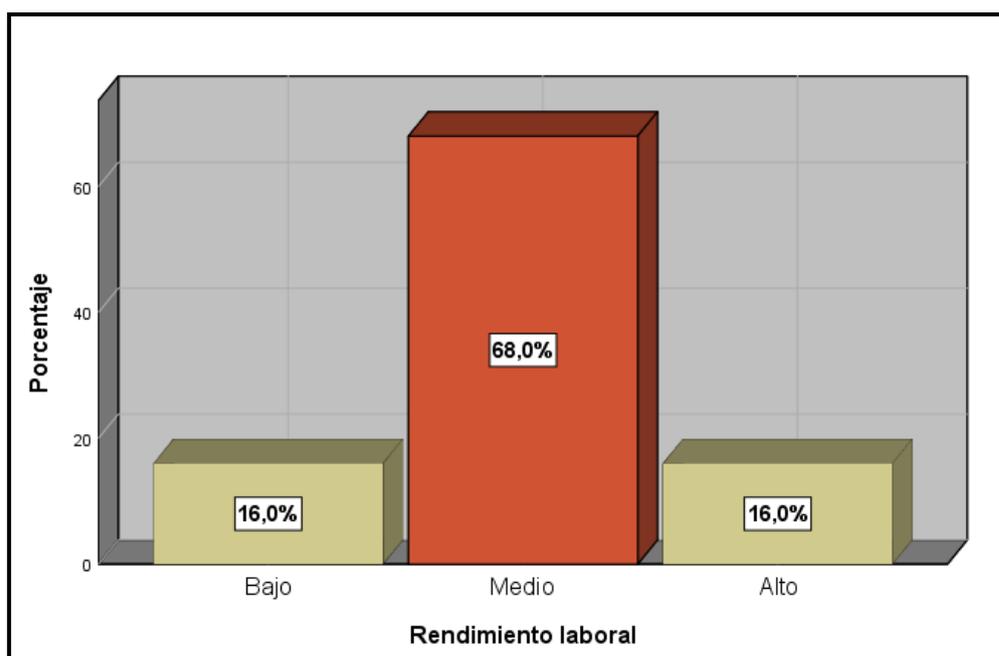


Figura 5. Medidas de frecuencia de la variable rendimiento laboral de la dirección de administración e infraestructura.

Nótese la predominancia del nivel Regular (68%) de la dimensión en estudio.

Pruebas de Hipótesis

Para el presente estudio, el resultado del coeficiente de correlación se contrasta con la siguiente tabla 13.

Tabla 13.

Nivel de correlación

Valores	Nivel
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Tomado: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Hipótesis general

Hg: Existe relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$, rechazar Ho

Si p valor $> 0,05$, aceptar Ho

Tabla 14.

Correlación entre habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020

		Habilidades gerenciales	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,751**
		N	75
	Rendimiento laboral	Coficiente de correlación	,751**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	75

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

En la tabla 14, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general, en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,751**; presentando una correlación positiva considerable entre variables, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que, si existe relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Hipótesis específica 1

He: Existe relación entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$, rechazar Ho

Si p valor $> 0,05$, aceptar Ho

Tabla 15.

Correlación entre habilidades técnicas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

		Habilidades técnicas	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	1,000	,757**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Rendimiento laboral	Habilidades técnicas	,757**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

En la tabla 15, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general, en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,757**; presentando una correlación positiva considerable entre variables, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que, si existe relación entre las habilidades técnicas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

He: Existe relación entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$, rechazar Ho

Si p valor $> 0,05$, aceptar Ho

Tabla 16.

Correlación entre habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020

		Habilidades humanas	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Habilidades humanas	1,000	,766**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Rendimiento laboral	Habilidades humanas	,766**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

En la tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general, en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,766**; presentando una correlación positiva considerable entre variables, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que, si existe relación entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

He: Existe relación entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$, rechazar Ho

Si p valor $> 0,05$, aceptar Ho

Tabla 17.

Correlación entre habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020

		Habilidades conceptuales	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,599**
		N	75
Rendimiento laboral		Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	75

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

En la tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general, en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,599**; presentando una correlación positiva media, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que, si existe relación entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. La cual estuvo dirigida a los trabajadores de la dirección de administración e infraestructura en donde se obtuvieron resultados a través de análisis estadístico, dichos resultados nos permitieron conocer si existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral. Es decir que los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura poseen la capacidad de realizar alguna tarea en particular de manera eficiente (Katz, 2004 citado en Van & Peterson) las cuales brinda el valor total que percibe la empresa respecto al desempeño de las funciones en un tiempo determinado (Koopmans et. al, 2011) para lograr la rentabilidad de la empresa.

Con respecto al estudio del objetivo general; se encontró resultados significantes de $p < 0.05$, siendo valor de $p = 0.000$ indicando la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula, el valor de Rho de Spearman es de 0,751 señalando correlación positiva considerable entre las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, el resultado obtenido contrasta con el estudio de Reyes (2018), en el cual su investigación fue de enfoque de cuantitativa y su muestra fue de 117 empleados administrativos, el paralelo existe que en ambos casos las empresas están dirigidas al sector salud. Por otro lado, tiene semejanza con el aspecto teórico proponiendo a Griffin (2011), quien afirma que las habilidades gerenciales son la capacidad y conocimiento que tiene un individuo para desarrollar de manera óptima una actividad, así mismo propuso a Whetten y Cameron (2011), quienes expresan que las habilidades son necesarias en cualquier ámbito y para relacionarse, resaltando la importancia de las habilidades humanas. De igual manera, coincidiendo con Madrigal (2009), quien señala a las habilidades gerenciales como la capacidad de una persona para realizar una actividad de forma eficaz. Por otra parte, tuvo semejanza respecto a las dimensiones identificadas por Katz, mencionando a las habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Finalmente, se concluyó que, si existe correlación ente las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, en la cual Rho de Spearman = 0.777 obteniendo relación directa y fuerte.

Así mismo, coincide con Córdova (2018), la investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, presentando nivel descriptivo correlacional. Considero población censal en el cual el objetivo de estudio fueron 98 trabajadores y como instrumento se aplicó el cuestionario. Referente al aspecto teórico, se tiene semejanza con Motowidlo (2000), quien afirma que el rendimiento laboral es el valor total que la organización espera del conjunto de desempeño de los trabajadores en un tiempo determinado. Igualmente coincide con Waldman (1994), quien expresa al momento de conceptualizar el rendimiento laboral, que el comportamiento del colaborador influye en proceso de su desempeño, es por ello que es considerado la conducta del trabajador en la evaluación del rendimiento laboral. También contrasta con García (2001), quien señala que el rendimiento laboral son las conductas o las acciones que realiza un empleado, los cuales son importantes porque influyen en el cumplimiento de las metas organizacionales. Se concluyó que la empresa debe incentivar a que los colaboradores tengan sentido de pertenencia con la organización, con los valores, visión y otorgándoles reconocimientos con la finalidad de crear un vínculo y se sientan motivados e identificados con la empresa a fin de cumplir las metas organizacionales.

Con respecto al objetivo específico 1, se encontró resultados significantes de $p < 0.05$, siendo valor de $p = 0.000$ indicando la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula, el valor de Rho de Spearman es de 0,757 señalando correlación positiva considerable entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. El resultado obtenido contrasta con el estudio de Dionicio (2019), en el cual su investigación fue de enfoque cuantitativo, siendo el diseño de la investigación no experimental de corte transversal y se utilizó como instrumentos el cuestionario, siendo la muestra de 87 trabajadores administrativos, guardando similitud debido a que la organización está dirigida al sector salud. En este sentido, desde el aspecto teórico, las propuestas de las dimensiones de las habilidades gerenciales de Katz (1999) y Madrigal (2009), respecto a las habilidades técnicas han señalado que está relacionado con la capacidad de realizar una actividad específica, en donde a través de métodos y conocimientos necesarios se desarrollen tareas y solucionen problemas inmediatos por tener el dominio de la especialidad. Concluyó que se deben brindar capacitaciones, talleres y charlas para el personal con la finalidad que les permita desarrollar mejor sus funciones.

Así mismo, coincide con Reyes (2018), en su estudio de enfoque cuantitativo, en donde la muestra estuvo conformada por 117 empleados administrativos del sector salud, si bien es cierto ambas empresas están dirigidas al sector salud. Por otro lado, en el aspecto teórico contrasta con Whetten y Cameron (2011) quienes afirman que las habilidades no necesariamente tienen que ser cualidades de la personalidad y que estas se pueden mantener e ir mejorando para poder realizar actividad de manera más adecuada y conseguir el objetivo previsto. También se encontró semejanza con Madrigal (2009) quien expresa que las habilidades técnicas es la capacidad para efectuar funciones específicas asignadas al puesto, las cuales permiten hacer frente y resolver problemas, o superar dificultades que se presenten en la organización. De igual manera Robbins y Coulter (2010), expresan que se refiere al conocimiento especializado, las cuales te brindan poder acceder a utilizar herramientas, instrumentos o técnicas específicas para el desempeño de funciones. Se concluyó que los gerentes deben fortalecer sus habilidades técnicas para mejorar el desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 2, se encontró resultados significantes de $p < 0.05$, siendo valor de $p = 0.000$ indicando la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula, el valor de Rho de Spearman es de 0,766 señalando correlación positiva considerable entre las habilidades humanas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Así mismo, coinciden con García, Barradas, & Gutiérrez. (2016), el cual desarrollo un estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, utilizando para el procesamiento de datos el software SPSS versión 20. Utilizando una muestra de 9 gerentes, si bien cierto en una organización se considera de importancia que los trabajadores así sean de niveles inferiores también cuenten con habilidades gerenciales para el óptimo desarrollo de sus funciones. Desde el aspecto teórico, guarda similitud con Jiménez (2000) y Corral (2012), el cual sustenta que las habilidades humanas son relevantes para conservar el entorno social, propiciar el trabajo en equipo, en donde se fomente la integración y cooperación entre compañeros de trabajo, así mismo con dichas habilidades se busca evitar propiciar conductas destructivas las cuales perjudiquen el ambiente de trabajo y dificulten el desempeño del personal como el crecimiento organizacional. También, se asemeja con la teoría de Whetten y Cameron (2011), señalando que las habilidades humanas son de necesarias para mejorar el rendimiento laboral, ya que, por medio de estabilidad emocional, sociabilidad e inteligencia emocional otorgan el poder trabajar en equipo de manera eficaz. Se concluyó

que el desarrollo de habilidades humanas son capacidades de vital importancia que favorece el desempeño laboral hacia el cumplimiento de objetivos.

También, coinciden con Cruz. (2018), el cual desarrollo un estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, aplicando como instrumento el cuestionario y utilizando para el procesamiento de datos el software SPSS. La muestra fue de 40 profesionales del rubro de salud. Con referencia al aspecto teórico, existe similitud con Whetten y Cameron (2005), quien propone que las habilidades humanas están relacionadas con la capacidad que tiene un individuo para interactuar y relacionarse con otros trabajadores o personal a cargo, de igual manera menciona que factores como la empatía, control emocional, capacidad de desenvolvimiento, inteligencia emocional y control de estrés permiten relacionarse de manera interpersonal. Así mismo, señala que las habilidades humanas son la destreza que tiene un individuo para poder desarrollarse en el contexto social con otras personas en el trabajo, en ese ámbito se enlaza las virtudes sociales y la condición humana. Se concluyó que se deben reforzar las habilidades humanas para que los trabajadores pueden desempeñar sus funciones en un adecuado ambiente laboral.

Respecto al objetivo específico 3, se encontró resultados significantes de $p < 0.05$, siendo valor de $p = 0.000$ indicando la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula, el valor de Rho de Spearman es de 0,599 señalando correlación positiva media entre las habilidades conceptuales y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020. Cabrera (2018), el cual desarrollo un estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, aplicando como instrumento dos cuestionarios y utilizando para el procesamiento de datos el software SPSS. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores del área de administrativa, guardando semejanza con la investigación. Desde el aspecto teórico, coincide con Gonzales (2016) al expresar que las habilidades gerenciales son las capacidades que tiene un colaborador sea jefe o empleado para realizar una actividad de manera óptima dentro de la organización, haciendo referencia a las habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Así mismo, guarda similitud con Alarcón (2015), el cual menciona que las habilidades conceptuales en los trabajadores les brindan la capacidad de procesar información de manera eficiente, así mismo el poder resolver cualquier problema o conflicto de la mejor manera a beneficio de la organización.

Finalmente se concluyó que deben mejorar las habilidades gerenciales para mejorar el desempeño laboral a favor de la empresa.

De igual manera coincide con Guarnizo (2018), en su estudio tuvo nivel descriptivo correlacional, en donde buscó describir las características de las variables, la población estuvo conformada por 268 trabajadores del personal administrativo. Referente al aspecto teórico tiene semejanza con Covey (2014), mencionando que las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos de un individuo para desempeñar funciones o actividades dentro de una empresa con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos y metas de la organización. También tiene similitud respecto a las habilidades conceptuales las cuales son consideradas como capacidades que un individuo posee para comprender y brindar solución a problemas de manera eficiente, utilizando la creatividad e innovación para resolver conflictos. Se concluyó que se necesita reforzar las dimensiones de las habilidades gerenciales para incrementar el desempeño de sus actividades o funciones que realizan día a día en la institución.

V. CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo al estudio en la hipótesis general, se logró determinar que existe relación entre las habilidades gerenciales y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020; en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,751** presentando correlación positiva considerable, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que a mejores habilidades gerenciales mejor rendimiento laboral.

Segunda:

De acuerdo al estudio en la hipótesis específica, se logró determinar que existe relación entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020; en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,757** presentando correlación positiva considerable, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que a mejores habilidades técnicas mejor rendimiento laboral.

Tercera:

De acuerdo al estudio en la hipótesis específica, se logró determinar que existe relación entre las habilidades humanas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020; en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,766** presentando correlación positiva considerable, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que a mejores habilidades humanas mejor rendimiento laboral.

Cuarta:

De acuerdo al estudio en la hipótesis específica, se logró determinar que existe relación entre las habilidades conceptuales y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020; en donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,599** presentando correlación positiva media, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo que a mejores habilidades conceptuales mejor rendimiento laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura fortalezcan sus habilidades gerenciales con el objetivo de incrementar el rendimiento laboral, esto será factible a través de que los trabajadores refuercen sus habilidades técnicas, humanas y conceptuales todas ella dirigidas a mejorar el desempeño de sus funciones.

Segunda:

Se recomienda que los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura fortalezcan sus habilidades técnicas con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral, esto será factible a través de programas de capacitación dentro de la organización o formando convenios con instituciones, así mismo se pueden brindar cursos virtuales que potencien dichas falencias.

Tercera:

Se recomienda que los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura fortalezcan sus habilidades humanas con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral, esto será factible a través de talleres motivacionales, los cuales estén enfocados hacia la integración del personal, mejorando de esta manera la empatía entre compañeros, así mismo que brinden métodos sobre el equilibrio emocional y el autocontrol, las cuales influyen en las relaciones interpersonales para el trabajo en equipo.

Cuarta:

Se recomienda que los colaboradores de la dirección de administración e infraestructura a fortalezcan sus habilidades conceptuales con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral, esto será factible a través de la elaboración de proyectos, plantear y ejecutar ideas innovadoras, realizando sus funciones de manera óptima y alcanzando las metas trazadas por la empresa.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Área técnico vocacional.
- Aparicio, P. (2011). *Relaciones en el entorno de trabajo*. Iberia: Macmillan Iberia, S.A
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alerg Mex.* 63(2), 201-2016.
- Ávila, A. & Medina, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de Psicología*, 19(3), 266.
- Baque, L., Triviño, K., & Viteri, D. (2020). Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(Edición Especial), 1-16.
- Barreta, E. (2013). Grabación de datos. España: Paraninfo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Bhanugopan, R., Wang, Y., Lockhart, P., & Farrell, M. (2017). Managerial skills shortages and the impending effects of organizational characteristics: Evidence from China. *Emerald Publishing*, 46(8), 1689-1716.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: UOC.
- Buendía, L., Colas, P. & Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. España: McGraw-Hill
- Cabrera, R. (2018). *Habilidades Gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba - San Martín*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cáceres, L. C., & Gallegos, W. L. (2018). Importancia de las competencias directivas desde la percepción de los empresarios arequipeños. *Contabilidad y Negocios*, 13(26), 109-128.
- Cassab, M. & Mayorca, Y. (2018). *Habilidades gerenciales en mujeres comerciantes cabeza de hogar y economía familiar*. *Revista EAN*, 4, (p.196).
- Cecil, R., & Rothwell, W. (2007). *Next generation management development: The complete guide and resource*. California: Wiley.
- Chávez, S., De las Salas, M., & Acosta, R. B. (2014). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178-196.

- Córdova, E. (2018). *Compromiso Organizacional y rendimiento laboral en la empresa Curtis & Co, sede S.J.L.* Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cruz, (2018). *Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco.* Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cuencía, J. (2010). *Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales.* Madrid: Instituto nacional de administración pública.
- Dionicio, E. (2018). *Habilidades gerenciales y engagement laboral en un centro de salud, San Juan De Lurigancho.* Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- D'Andrea, M.; Garré, A. & Rodríguez, M. (2012). Una lengua extranjera, ¿solo una herramienta para la comunicación? *Revista Invenio*.
Obtenido de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=877/87724141002>
- Fuentes, M., García, J. P., & Pilar, A. S. (2019). Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de un hospital. *Da Vinci Science Revista científica*, 2(1), 21-58.
- Gabini, S. & Calzada, C. (2015). Propiedades psicométricas de la escala de rendimiento laboral individual de koopmans. Universidad Nacional de Rosario – CONICET.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica.* Buenos Aires:UAI
- García, J., Barradas, M., & Gutierrez, L. (2016). Estudio de habilidades directivas en el desempeño de un corporativo aduanal. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(10), 1-23.
- García, Fernando. (2012). Contribución al análisis pest (política, economía, sociedad, tecnología) plan estratégico 2013-2020. Asociación colombiana de facultades de ingeniería. Obtenido de: <https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOCPEConceptosInnovacion.pdf>
- Garza, & Tecla, A. (2010). *Teoría, métodos y técnicas de la investigación social.* México: Taller abierto
- Giggs, J. (2019). *Autodisciplina: Cómo Desarrollar Fuerza De Voluntad Para Alcanzar Tus Metas con dureza mental.* USA: Kindle.
- Gomez, E. & Mendoza, E. (2015). *Factores humanos y seguridad operacional.* Argentina: Tecnibook
- Gorriti, M. (2011). *La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón.*

- Gorriti, Mikel (2007). *La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 23 (3), 367-387
- Guarnizo, W. (2018). *Las habilidades gerenciales como eje fundamental en la gestión del talento humano en las Instituciones de Educación Superior*. Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jara, P. (2012). *Motivación para la práctica de actividad física y deportiva*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Jiménez, G. & Vallejo, M. (2000). Trabajo en equipo y cooperación. Murcia. Obtenido de : file:///C:/Users/User/Downloads/44599-trabajo_equipo.pdf
- Katz, R. (1974). *Skills of an Effective Administrator*. Massachusetts: Harvard Business.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., de Vet, H., & Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H. & Van Der, A. (2014) Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337.
- Koopmans L, Coffeng J, Bernaards C. (2014). Responsiveness of the individual work performance questionnaire. *BMC Public Health*. 2014; 14: 513.
- Larson, F. & Lafasto, F. (1989). *Teamwork what must to right/ what can go wrong*. California: Sage.
- Lira, L. A., Rojas, L. M., Carbajal, C. T., & Sotelo, M. D. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 761.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. México: Mc Graw Hill.
- Maldonado, J. (2018). *Habilidades gerenciales: Visión globalizada del proceso administrativo*. Colombia: Editorial la U.
- Maqueda (1996). *Cuadernos de dirección estratégica y planificación*, España: APD.
- Marin, A. (1992). *Sociología de la empresa* (5 ed.). Madrid: Iberico Europea.
- Mitchell, D.; Florea, O. & Mitchell, T. (1987). *Work Orientation and Job Performance: The Cultural Basis of Teaching Rewards and incentives*. New York: SUNY
- Mitashree, T. (2018). Inducing people management skills in order to archive organisational excellence. *International Journal of Communication Research*, 8(3), 224-229.

- Mokate, K. (2002). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* *Revista Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES)*, 4-6.
- Molina, L., Briones, Í. & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista científica de ciencias*, 2(4), 498-510.
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, Vol 12 (p. 39-53). Nueva York: John Wiley&Sons.
- Ortegon, J. & Ramirez, C. (2005). *Investigación en Administración en América Latina*. Colombia: Epigráficas.
- Peña, G. (2014). *Grabación de datos*. España: Editorial CEP
- Pérez, M. & Pérez, C. (2007). La Importancia de Manejar un Software Especializado en una Empresa de Autotransporte de la Región Laja-Bajío. *Revista UMR Upgto Management Review*, 3.
- Peterson, T. & Van, D. (2004). The ongoing legacy of R.L Katz. An updated typology of management skills. *Emerald*, Vol 42 (p. 1297-1308).
- Quintero, J. (2015). Teoría de las necesidades de Maslow. *Proeva*, 1.
- Retribución de personal*. (2008). España: Vértice.
- Reyes, (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD – Callao*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organización*. México: Prentice Hall
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administration*. México: Prentice Hall.
- Rugarcía, A. (1993). *El desarrollo de habilidades para la resolución de problemas*. Barcelona: Reverte.
- Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Siabato, M. (2004). *Gestión y gerencia en los colegios cooperativos de Bogotá*. Bogotá: EDUCC.
- Smutny, P., Prochazka, J., & Vaculik, M. (2016). The Relationship between Managerial Skills and Managerial Effectiveness in Managerial Simulation Game. *Revista Innovar Journal*, 26(62), 11-22.

Torres Hernández, Z. (2015). *Teoría general de la administración* (2a. ed.). Grupo Editorial Patria.

Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social: Manual práctico*. España: Narcea.

Varios autores. (2018). *Enfermero/a. Servicio Canario de Salud*. Madrid: CEP

Whetten, D & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variable 1 : Habilidades gerenciales				
¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	Existe relación entre las habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Habilidades técnicas	- Software - Idioma - Negociación - Decisión	1,2,3 4,5 6,7,8 9	Escala Likert Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Deficiente (26 - 60) (2) Regular (61 - 95) (3) Eficiente (96 - 130)
			Habilidades humanas	- Autocontrol - Autoconfianza - Equilibrio emocional - Empatía	10,11,12,13 14,15 16,17 18,19,20		
Habilidades conceptuales	- Desarrollo de nuevo conceptos - Resolución de problemas	21,22 23,24,25,26					
Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variable 2 : Rendimiento laboral				
¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,2020?	Determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	Existe relación entre las habilidades técnicas y el rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Desempeño de la tarea	- La eficiencia de trabajo - La planificación y organización - La calidad - La priorización - Orientación a resultado	1 2 3 4 5	Escala Likert Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Bajo (18 - 42) (2) Medio (43 - 67) (3) Alto (68 - 92)
			Desempeño Contextual	- Cooperación - Persistencia - Ayudar a otros - Seguimiento de reglas	6 7,8,9,10 11 12		
El comportamiento contraproducente	- La negatividad - Falta de sentido de pertenencia	13,14,15,16 17,18					
¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,2020?	Determinar la relación que existe entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.	Existe relación entre las habilidades humanas y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.					
¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima,2020?	Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020	Existe relación entre las habilidades conceptuales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020.					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico – sustantivo</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - corte transversal</p>	<p>Población: 75 empleados de la dirección de administración e infraestructura.</p> <p>La muestra es censal.</p> <p>Tamaño de la muestra: 75 trabajadores de la dirección de administración e infraestructura.</p>	<p>Variable 1: Habilidades gerenciales Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Rendimiento laboral Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Método de desarrollo de información: Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS 25 y Excel.</p> <p>Método de estudio: Descriptiva: tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos estadísticos.</p> <p>Inferencial: Valores de Rho Spearman, p-valor para cada hipótesis planteada.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene como objetivo recoger valiosa percepción sobre HABILIDADES GERENCIALES, que se practica en el área de administración e infraestructura, en tal sentido invocamos que responda de manera sincera y responsable (son confidenciales y anónimas) a las interrogantes planteadas.

Antes de responder, por favor tener en cuenta lo siguiente respecto al tipo de respuesta que va a dar:

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

Usted marque con (X) su respuesta de acuerdo a su opinión.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Se capacita constantemente en el uso de software para sus funciones.					
2	Utiliza Ms Excel nivel avanzado para sus funciones.					
3	Utiliza Prezi, PowToon u otra herramienta para sus presentaciones.					
4	Usted habla otro idioma para sus negociaciones.					
5	Usted escribe en otro idioma para sus negociaciones.					
6	Cuando va a negociar recopila información de su contraparte.					
7	Averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.					
8	Soluciona conflictos previa negociación					
9	Para tomar decisiones usa alguna herramienta como: Árbol de problemas Ishikawa.					
10	Controla sus impulsos emocionales en el trabajo.					
11	Controla el estrés en su desempeño laboral					
12	Realiza sus actividades con normalidad independientemente de sus emociones .					
13	Trata de mantener la calma a pesar de la situación.					
14	Toma las decisiones con total seguridad					
15	Tiene plena confianza en sus capacidades					
16	Tiene paciencia con sus compañeros que tardan en realizar su tarea.					
17	Se deja influenciar por los cambios de emociones de su entorno.					
18	Brinda confianza para que sus compañeros dialoguen con su persona.					
19	Trata de entender a sus compañeros ante una situación.					
20	Considera los sentimientos de las personas para la toma de decisiones.					
21	Ha presentado nuevas ideas las cuales otorguen beneficio a la empresa.					
22	Desarrolla ideas innovadoras para lograr la rentabilidad a la empresa.					
23	Evalúa varias alternativas para la solución de los problemas.					
24	Ante un problema asume una actitud constructiva y aprende de ellos.					
25	Para solucionar un problema considera las sugerencias de sus compañeros.					
26	Ante un problema asume una actitud drástica.					

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene como objetivo recoger valiosa percepción sobre RENDIMIENTO LABORAL, que se practica en el área de administración e infraestructura, en tal sentido invocamos que responda de manera sincera y responsable (son confidenciales y anónimas) a las interrogantes planteadas.

Antes de responder, por favor tener en cuenta lo siguiente respecto al tipo de respuesta que va a dar:

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

Usted marque con (X) su respuesta de acuerdo a su opinión.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Puedo realizar mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.					
2	En base al cumplimiento de mis objetivos dentro de la organización siempre realizo una planificación.					
3	En los resultados finales de mis informes no tengo errores.					
4	Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.					
5	Logro culminar mis funciones exitosamente de acuerdo a los objetivos.					
6	Tome la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.					
7	Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomo.					
8	Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignaran.					
9	Tome capacitaciones por parte del trabajo para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mis funciones.					
10	Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mis funciones tome cursos por mi cuenta.					
11	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades o problemas en sus funciones.					
12	Respetas la normas internas que guían la actuación de tu desempeño laboral.					
13	En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mi compañeros coinciden.					
14	Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos					
15	Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.					
16	Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.					
17	Participé activamente en diversas reuniones del trabajo.					
18	Me siento identificado con los valores y cultura de la empresa.					

Anexo 3: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{2SI}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Habilidades Técnicas								
1	Se capacita constantemente en el uso de software para sus funciones.	X		X		X		
2	Utiliza Ms Excel nivel avanzado para sus funciones.	X		X		X		
3	Utiliza Prezi, PowToon u otra herramienta para sus presentaciones.	X		X		X		
4	Usted habla otro idioma para sus negociaciones.	X		X		X		
5	Usted escribe en otro idioma para sus negociaciones.	X		X		X		
6	Cuando va a negociar recopila información de su contraparte.	X		X		X		
7	Averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.	X		X		X		
8	Soluciona conflictos previa negociación	X		X		X		
9	Para tomar decisiones usa alguna herramienta como: Árbol de problemas Ishikawa.	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades Humanas		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Controla sus impulsos emocionales en el trabajo.	X		X		X		
11	Controla el estrés en su desempeño laboral	X		X		X		
12	Realiza sus actividades con normalidad independientemente de sus emociones .	X		X		X		
13	Trata de <u>mantener la calma a pesar de la situación.</u>	X		X		X		
14	Toma las decisiones con total seguridad	X		X		X		
15	Tiene plena confianza en sus capacidades	X		X		X		
16	Tiene paciencia con sus compañeros que tardan en realizar su tarea.	X		X		X		
17	Se deja influenciar por los cambios de emociones de su entorno.	X		X		X		
18	<u>Brinda confianza para que sus compañeros dialoguen con su persona.</u>	X		X		X		
19	Trata de entender a sus compañeros ante una situación.	X		X		X		
20	Considera los sentimientos de las personas para la toma de decisiones.	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades Conceptuales		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ha presentado nuevas ideas las cuales otorguen beneficio a la empresa.	X		X		X		
22	Desarrolla ideas innovadoras para lograr la rentabilidad a la empresa.	X		X		X		
23	Evalúa varias alternativas para la solución de los problemas.	X		X		X		
24	Ante un problema asume una actitud constructiva y aprende de ellos.	X		X		X		
25	Para solucionar un problema considera las sugerencias de sus compañeros.	X		X		X		
26	Ante un problema asume una actitud drástica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

27 de Mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Castagnola Sánchez, Carlos German

DNI: 06276084

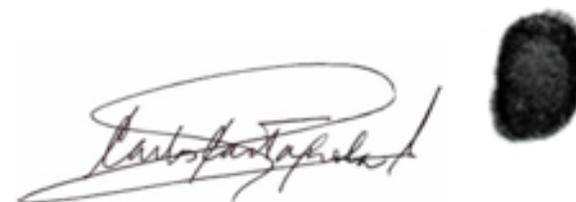
Especialidad del evaluador: Doctor en administración de la Educación y Licenciado en Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²⁵		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea							
1	Puedo realizar mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	X		X		X		
2	En base al cumplimiento de mis objetivos dentro de la organización siempre realizo una planificación.	X		X		X		
3	En los resultados finales de mis informes no tengo errores.	X		X		X		
4	Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	X		X		X		
5	Logro culminar mis funciones exitosamente de acuerdo a los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tome la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	X		X		X		
7	Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomo.	X		X		X		
8	Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignaran.	X		X		X		
9	Tome capacitaciones por parte del trabajo para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
10	Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mis funciones tome cursos por mi cuenta.	X		X		X		
11	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades o problemas en sus funciones.	X		X		X		
12	Respetas la normas internas que guían la actuación de tu desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comportamiento contraproducente	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mi compañeros coinciden.	X		X		X		
14	Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos	X		X		X		
15	Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		
16	Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		
17	Participé activamente en diversas reuniones del trabajo.	X		X		X		
18	Me siento identificado con los valores y cultura de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

27 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Castagnola Sánchez, Carlos German

DNI: 06276084

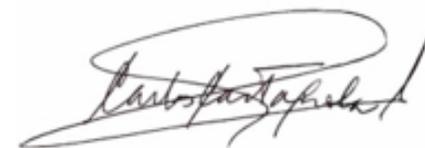
Especialidad del evaluador: Doctor en administración de la Educación y Licenciado en Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{2a}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Habilidades Técnicas								
1	Se capacita constantemente en el uso de software para sus funciones.	X		X		X		
2	Utiliza Ms Excel nivel avanzado para sus funciones.	X		X		X		
3	Utiliza Prezi, PowToon u otra herramienta para sus presentaciones.	X		X		X		
4	Usted habla otro idioma para sus negociaciones.	X		X		X		
5	Usted escribe en otro idioma para sus negociaciones.	X		X		X		
6	Cuando va a negociar recopila información de su contraparte.	X		X		X		
7	Averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.	X		X		X		
8	Soluciona conflictos previa negociación	X		X		X		
9	Para tomar decisiones usa alguna herramienta como: Árbol de problemas Ishikawa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Habilidades Humanas		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Controla sus impulsos emocionales en el trabajo.	X		X		X		
11	Controla el estrés en su desempeño laboral	X		X		X		
12	Realiza sus actividades con normalidad independientemente de sus emociones .	X		X		X		
13	Trata de mantener la calma a pesar de la situación.	X		X		X		
14	Toma las decisiones con total seguridad	X		X		X		
15	Tiene plena confianza en sus capacidades	X		X		X		
16	Tiene paciencia con sus compañeros que tardan en realizar su tarea.	X		X		X		
17	Se deja influenciar por los cambios de emociones de su entorno.	X		X		X		
18	Brinda confianza para que sus compañeros dialoguen con su persona.	X		X		X		
19	Trata de entender a sus compañeros ante una situación.	X		X		X		
20	Considera los sentimientos de las personas para la toma de decisiones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Habilidades Conceptuales		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ha presentado nuevas ideas las cuales otorguen beneficio a la empresa.	X		X		X		
22	Desarrolla ideas innovadoras para lograr la rentabilidad a la empresa.	X		X		X		
23	Evalúa varias alternativas para la solución de los problemas.	X		X		X		
24	Ante un problema asume una actitud constructiva y aprende de ellos.	X		X		X		
25	Para solucionar un problema considera las sugerencias de sus compañeros.	X		X		X		
26	Ante un problema asume una actitud drástica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

27 de Mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Solórzano Zavala Jorge Rolando DNI: 08666665

Especialidad del evaluador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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.

Jorge Solórzano 

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²⁵		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea							
1	Puedo realizar mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	X		X		X		
2	En base al cumplimiento de mis objetivos dentro de la organización siempre realizo una planificación.	X		X		X		
3	En los resultados finales de mis informes no tengo errores.	X		X		X		
4	Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	X		X		X		
5	Logro culminar mis funciones exitosamente de acuerdo a los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tome la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	X		X		X		
7	Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomo.	X		X		X		
8	Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignaran.	X		X		X		
9	Tome capacitaciones por parte del trabajo para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
10	Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mis funciones tome cursos por mi cuenta.	X		X		X		
11	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades o problemas en sus funciones.	X		X		X		
12	Respetas la normas internas que guían la actuación de tu desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comportamiento contraproducente	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mi compañeros coinciden.	X		X		X		
14	Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos	X		X		X		
15	Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		
16	Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		
17	Participé activamente en diversas reuniones del trabajo.	X		X		X		
18	Me siento identificado con los valores y cultura de la empresa.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{2a}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Habilidades Técnicas								
1	Se capacita constantemente en el uso de software para sus funciones.	X		X		X		
2	Utiliza Ms Excel nivel avanzado para sus funciones.	X		X		X		
3	Utiliza Prezi, PowToon u otra herramienta para sus presentaciones.	X		X		X		
4	Usted habla otro idioma para sus negociaciones.	X		X		X		
5	Usted escribe en otro idioma para sus negociaciones.	X		X		X		
6	Cuando va a negociar recopila información de su contraparte.	X		X		X		
7	Averigua antes de la negociación lo que ofrece la competencia.	X		X		X		
8	Soluciona conflictos previa negociación	X		X		X		
9	Para tomar decisiones usa alguna herramienta como: Árbol de problemas Ishikawa.	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades Humanas								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Controla sus impulsos emocionales en el trabajo.	X		X		X		
11	Controla el estrés en su desempeño laboral	X		X		X		
12	Realiza sus actividades con normalidad independientemente de sus emociones .	X		X		X		
13	Trata de mantener la calma a pesar de la situación.	X		X		X		
14	Toma las decisiones con total seguridad	X		X		X		
15	Tiene plena confianza en sus capacidades	X		X		X		
16	Tiene paciencia con sus compañeros que tardan en realizar su tarea.	X		X		X		
17	Se deja influenciar por los cambios de emociones de su entorno.	X		X		X		
18	Brinda confianza para que sus compañeros dialoguen con su persona.	X		X		X		
19	Trata de entender a sus compañeros ante una situación.	X		X		X		
20	Considera los sentimientos de las personas para la toma de decisiones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Habilidades Conceptuales								
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ha presentado nuevas ideas las cuales otorguen beneficio a la empresa.	X		X		X		
22	Desarrolla ideas innovadoras para lograr la rentabilidad a la empresa.	X		X		X		
23	Evalúa varias alternativas para la solución de los problemas.	X		X		X		
24	Ante un problema asume una actitud constructiva y aprende de ellos.	X		X		X		
25	Para solucionar un problema considera las sugerencias de sus compañeros.	X		X		X		
26	Ante un problema asume una actitud drástica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

27 de Mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nolzco Labajos, Fernando Alexis

DNI: 40086162

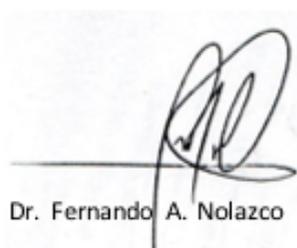
Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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.



Dr. Fernando A. Nolzco Labajos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{2b}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea							
1	Puedo realizar mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	X		X		X		
2	En base al cumplimiento de mis objetivos dentro de la organización siempre realizo una planificación.	X		X		X		
3	En los resultados finales de mis informes no tengo errores.	X		X		X		
4	Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	X		X		X		
5	Logro culminar mis funciones exitosamente de acuerdo a los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tome la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	X		X		X		
7	Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomo.	X		X		X		
8	Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignaran.	X		X		X		
9	Tome capacitaciones por parte del trabajo para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
10	Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mis funciones tome cursos por mi cuenta.	X		X		X		
11	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades o problemas en sus funciones.	X		X		X		
12	Respetas la normas internas que guían la actuación de tu desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comportamiento contraproducente	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mi compañeros coinciden.	X		X		X		
14	Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos	X		X		X		
15	Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		
16	Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		
17	Participé activamente en diversas reuniones del trabajo.	X		X		X		
18	Me siento identificado con los valores y cultura de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

27 de Mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nolazco Labajos, Fernando Alexis

DNI: 40086162

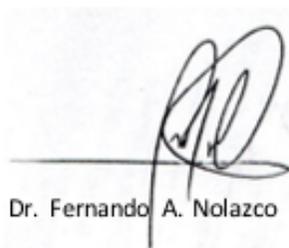
Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

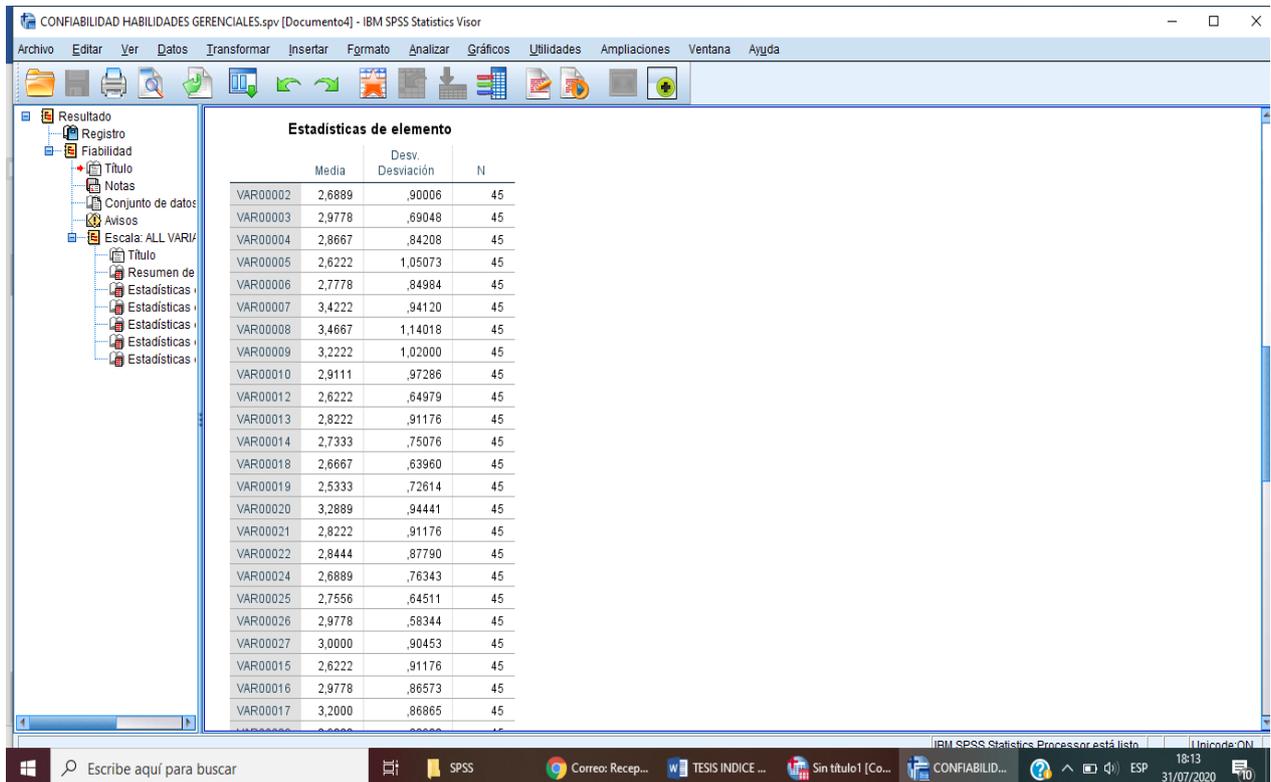
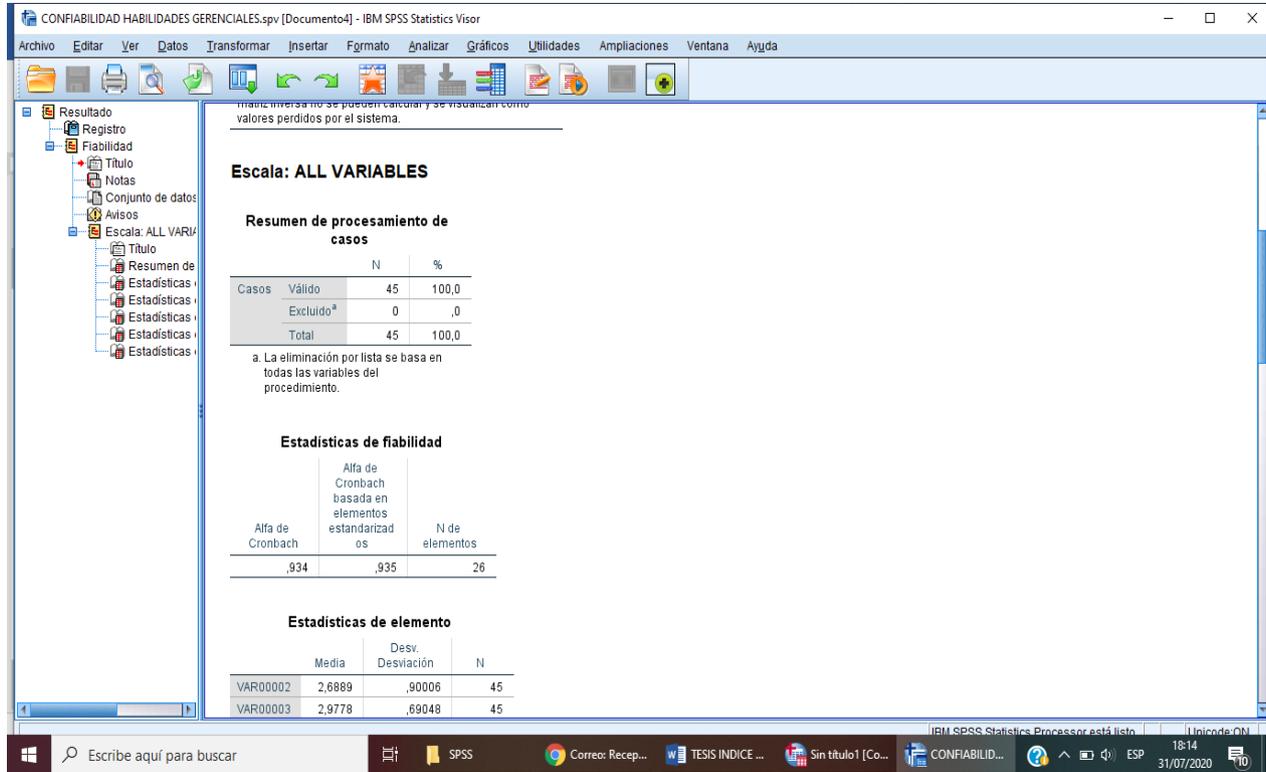
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Fernando A. Nolazco Labajos

Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento

Prueba de confiabilidad de la variable Habilidades gerenciales.



Prueba de confiabilidad de la variable Rendimiento laboral.

CONFIABILIDAD RENDIMIENTO LABORAL.spv [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de datos:
 Escala: ALL VARI...
 Título
 Resumen de...
 Estadísticas...
 Estadísticas...
 Estadísticas...
 Estadísticas...

EscaLa: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido ^a	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,916	,916	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00002	2,6222	,88649	45
VAR00003	2,8667	,91949	45
VAR00004	2,5333	,72614	45
VAR00005	2,8667	,75679	45

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 18:15 | 31/07/2020

CONFIABILIDAD RENDIMIENTO LABORAL.spv [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de datos:
 Escala: ALL VARI...
 Título
 Resumen de...
 Estadísticas...
 Estadísticas...
 Estadísticas...
 Estadísticas...

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00002	2,6222	,88649	45
VAR00003	2,8667	,91949	45
VAR00004	2,5333	,72614	45
VAR00005	2,8667	,75679	45
VAR00006	2,7556	,85694	45
VAR00007	3,2444	1,06931	45
VAR00008	3,0667	,86340	45
VAR00009	2,9556	,90342	45
VAR00010	3,1111	1,07073	45
VAR00011	3,3556	,93312	45
VAR00012	3,0222	1,01105	45
VAR00013	3,1111	,93474	45
VAR00014	2,8000	,58775	45
VAR00015	2,6222	,83364	45
VAR00016	2,7556	,95716	45
VAR00017	3,4444	,69267	45
VAR00018	2,5111	,84267	45
VAR00019	3,4889	1,01404	45

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,952	2,511	3,489	,978	1,389	,091	18
Varianzas de elemento	,792	,345	1,146	,801	3,319	,049	18

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 18:16 | 31/07/2020

Anexo 5: Evidencias del procesamiento

Evidencia del procesamiento de la variable habilidades gerenciales.

CYNTHIA PEREZ - TABLA EXCEL - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AH76

Variable 1: Habilidades gerenciales																													
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																												
	Técnicas									Humanas										Conceptual									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	5	4	3	5	4	4	5	4	3	37	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	42	3	3	3	3	3	18	97
2	4	3	5	4	4	3	5	4	5	37	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	44	4	3	4	4	3	21	102
3	2	3	2	1	1	3	2	2	3	19	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	25	3	3	3	3	3	18	62
4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	22	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	36	2	3	3	3	3	17	75
5	2	3	3	2	3	5	5	5	3	31	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	28	2	3	3	3	3	17	76	
6	2	4	3	2	3	4	5	3	3	29	4	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	36	2	3	2	2	3	15	80
7	2	3	3	2	4	4	4	4	3	29	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	25	3	2	3	2	3	16	70
8	3	3	3	3	2	2	2	2	2	23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	30	2	1	2	2	1	10	63
9	2	3	4	3	3	5	5	3	3	31	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	27	2	3	3	3	4	18	76
10	3	2	2	1	2	3	3	3	3	22	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	23	3	2	3	2	3	15	60
11	2	2	2	2	2	3	3	3	2	21	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	31	3	3	3	3	3	18	70	
12	4	4	3	4	4	5	4	3	5	36	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	35	4	4	3	5	4	24	95
13	2	3	2	3	2	3	2	2	2	21	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	25	1	3	2	3	2	14	60
14	3	2	2	3	2	5	5	5	3	30	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	39	3	3	3	3	2	3	17	86
15	2	2	4	3	3	4	4	5	3	30	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	27	3	2	3	2	2	2	14	71
16	2	3	2	2	3	3	3	3	3	24	3	4	4	3	3	5	2	3	5	4	3	39	3	3	3	3	4	19	82
17	2	3	2	2	2	2	3	3	1	20	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	25	3	2	3	2	2	14	59
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	43	4	3	4	5	5	25	102
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	25	3	3	3	3	4	19	71
20	3	2	3	2	2	3	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	28	2	3	4	3	3	18	67
21	3	3	2	1	2	3	2	2	2	20	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	24	2	3	2	2	2	14	58
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	34	3	4	4	5	3	24	84
23	3	4	3	4	4	4	3	5	5	35	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	26	2	2	3	4	3	4	18	79

HABILIDADES GERENCIALES RENDIMIENTO LABORAL

73 %

12:37 2/08/2020

Evidencia del procesamiento de la variable Rendimiento laboral.

CYNTHIA PEREZ - TABLA EXCEL - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AD18

Variable 2: Rendimiento laboral

No. de participante	Ítems o preguntas																		TT			
	Desempeño laboral					Desempeño contextual						Comportamiento contraproducente										
	1	2	3	4	5	D/SC1	6	7	8	9	10	11	12	D/SC2	13	14	15	16	17	18	D/SC3	TT
1	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	4	5	5	31	3	4	4	4	2	5	22	71
2	1	5	3	5	4	18	4	4	4	4	5	3	4	28	4	3	4	3	4	5	23	69
3	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	39
4	2	2	2	3	2	11	5	5	5	5	3	3	4	30	3	2	2	4	3	4	18	59
5	3	2	3	3	2	13	4	4	3	3	4	2	3	23	3	3	2	4	2	3	17	53
6	2	3	3	2	3	13	3	3	3	4	5	2	5	25	4	4	5	5	2	5	25	63
7	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	5	5	3	25	3	2	2	3	2	4	16	52
8	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	17	47
9	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	3	2	18	3	3	2	3	2	3	16	48
10	2	2	3	2	2	11	3	3	2	1	2	2	3	16	3	2	3	3	3	2	16	43
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	54
12	5	5	3	4	4	21	5	5	3	3	4	5	3	28	3	3	3	3	4	5	21	70
13	2	2	3	3	1	11	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	2	3	1	12	38
14	2	2	2	2	3	11	4	3	2	4	4	4	3	24	2	2	2	4	1	5	16	51
15	2	3	2	2	4	13	5	3	2	5	3	3	3	24	3	2	2	4	3	4	18	55
16	2	3	2	3	4	14	4	3	2	3	4	4	3	23	3	2	2	4	2	3	16	53
17	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	3	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	41
18	4	4	5	3	4	20	3	3	5	5	4	3	5	28	3	5	5	4	4	4	25	73
19	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	4	3	3	17	49
20	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	4	2	3	16	49
21	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	3	1	3	15	3	3	3	3	2	3	17	43
22	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	4	3	3	18	52
23	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	3	3	3	16	48
24	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	2	16	3	2	2	2	2	2	13	40
25	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	54
26	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	4	5	5	31	3	4	4	4	2	5	22	71
27	1	5	3	5	4	18	4	4	4	4	5	3	4	28	4	3	4	3	4	5	23	69
28	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	39
29	2	2	2	3	2	11	5	5	5	5	3	3	4	30	3	2	2	4	3	4	18	59
30	3	2	2	3	2	13	4	4	3	3	4	2	3	23	3	3	2	4	2	3	17	53
31	2	2	2	2	2	11	2	2	2	4	5	2	5	25	4	4	5	5	2	5	25	63

HABILIDADES GERENCIALES RENDIMIENTO LABORAL

59%

12:42 2/08/2020

CYNTHIA PEREZ - TABLA EXCEL - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AD18

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH
37	30	3	2	3	3	2	13	4	4	3	3	4	2	3	23	3	3	2	4	2	3	17	53										
38	31	2	3	3	3	2	13	3	3	3	4	5	2	5	25	4	4	5	5	2	5	25	63										
39	32	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	5	5	3	25	3	2	2	3	2	4	16	52										
40	33	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	17	47										
41	34	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	3	2	18	3	3	2	3	2	3	16	48										
42	35	2	2	3	2	2	11	3	3	2	1	2	2	3	16	3	2	3	3	3	2	16	43										
43	36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	54										
44	37	5	5	3	4	4	21	5	5	3	3	4	5	3	28	3	3	3	3	4	5	21	70										
45	38	2	2	3	3	1	11	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	3	1	2	12	38										
46	39	2	2	2	2	3	11	4	3	2	4	4	4	3	24	2	2	2	4	1	5	16	51										
47	40	2	3	2	2	4	13	5	3	2	5	3	3	3	24	3	2	2	4	3	4	18	55										
48	41	2	3	2	3	4	14	4	3	2	3	4	4	3	23	3	2	2	4	2	3	16	53										
49	42	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	3	2	3	16	2	2	2	2	2	2	12	41										
50	43	4	4	5	3	4	20	3	3	5	5	4	3	5	28	3	5	5	4	4	4	25	73										
51	44	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	4	3	3	17	49										
52	45	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	4	2	3	16	49										
53	46	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	3	1	3	15	3	3	3	3	2	3	17	43										
54	47	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	4	3	3	18	52										
55	48	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	3	3	3	16	48										
56	49	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	2	16	3	2	2	2	2	2	13	40										
57	50	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	54										
58	51	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	4	5	5	31	3	4	4	4	4	2	5	22	71									
59	52	1	5	3	5	4	18	4	4	4	4	5	3	4	28	4	3	4	3	4	5	23	69										
60	53	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	39										
61	54	2	2	2	3	2	11	5	5	5	5	3	3	4	30	3	2	2	4	3	4	18	59										
62	55	3	2	3	3	2	13	4	4	3	3	4	2	3	23	3	3	2	4	2	3	17	53										
63	56	2	3	3	2	3	13	3	3	3	4	5	2	5	25	4	4	5	5	2	5	25	63										
64	57	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	5	5	3	25	3	2	2	3	2	4	16	52										
65	58	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	17	47										
66	59	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	3	2	18	3	3	2	3	2	3	16	48										
67	60	2	2	3	2	2	11	3	3	2	1	2	2	3	16	3	2	3	3	3	2	16	43										
68	61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	54										
69	62	5	5	3	4	4	21	5	5	3	3	4	5	3	28	3	3	3	3	4	5	21	70										

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

Rangos	Niveles	Rangos	Niveles
5 - 11	Bajo	7 - 16	Bajo
12 - 18	Medio	17 - 26	Medio
19 - 25	Alto	27 - 36	Alto

HABILIDADES GERENCIALES RENDIMIENTO LABORAL

59 %

12:42 2/08/2020

CYNTHIA PEREZ - TABLA EXCEL - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AD18

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI		
53	46	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	3	1	3	15	3	3	3	3	2	3	17	43													
54	47	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	4	3	3	18	52													
55	48	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	3	3	3	16	48													
56	49	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	2	16	3	2	2	2	2	2	13	40													
57	50	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	54													
58	51	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	4	5	5	31	3	4	4	4	2	5	22	71													
59	52	1	5	3	5	4	18	4	4	4	4	5	3	4	28	4	3	4	3	4	5	23	69													
60	53	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	39													
61	54	2	2	2	3	2	11	5	5	5	5	3	4	4	30	3	2	2	4	3	4	18	59													
62	55	3	2	3	3	2	13	4	4	3	3	4	2	3	23	3	3	2	4	2	3	17	53													
63	56	2	3	3	2	3	13	3	3	3	4	5	2	5	25	4	4	5	5	2	5	25	63													
64	57	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	3	5	5	3	25	3	2	2	3	2	4	16	52												
65	58	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	17	47													
66	59	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	3	2	18	3	3	2	3	2	3	16	48													
67	60	2	2	3	2	2	11	3	3	2	1	2	2	3	16	3	2	3	3	3	2	16	43													
68	61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	54													
69	62	5	5	3	4	4	21	5	5	3	3	4	5	3	28	3	3	3	3	4	5	21	70													
70	63	2	2	3	3	1	11	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	3	1	2	12	38													
71	64	2	2	2	2	3	11	4	3	2	4	4	4	3	24	2	2	2	4	1	5	16	51													
72	65	2	3	2	2	4	13	5	3	2	5	3	3	3	24	3	2	2	4	3	4	18	55													
73	66	2	3	2	3	4	14	4	3	2	3	4	4	3	23	3	2	2	4	2	3	16	53													
74	67	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	3	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	41													
75	68	4	4	5	3	4	20	3	3	5	5	4	3	5	28	3	5	5	4	4	4	25	73													
76	69	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	4	3	3	17	49													
77	70	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	4	2	3	16	49													
78	71	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	3	1	3	15	3	3	3	3	2	3	17	43													
79	72	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	4	3	3	18	52													
80	73	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	3	3	3	3	16	48													
81	74	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	2	16	3	2	2	2	2	2	13	40													
82	75	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	54													
83	Fuente: Nolazco y Carhuanchó (2020)																																			

Escala Likert

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

Rangos

Rangos	Niveles
5.-11	Bajo
12.-18	Medio
19.-25	Alto

TOTAL

18.-42	Bajo
43.-67	Medio
68.-92	Alto

HABILIDADES GERENCIALES RENDIMIENTO LABORAL

Listo

Escribe aquí para buscar

Explorador de archi... RESULTADOS TESIS FINAL - CYNT... CYNTHIA PEREZ - ...

12:45 2/08/2020

Procesamiento SPSS 25.

SPSS CYNTHIA YANET.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	V2	d1v1n	d2v1n	d3v1n	v1n	v2n	var	var	var	var	var
1	37,00	42,00	18,00	97,00	71,00	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Alto					
2	37,00	44,00	21,00	102,00	69,00	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Alto					
3	19,00	25,00	18,00	62,00	39,00	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bajo					
4	22,00	36,00	17,00	75,00	59,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
5	31,00	28,00	17,00	76,00	53,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
6	29,00	36,00	15,00	80,00	63,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
7	29,00	25,00	16,00	70,00	52,00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
8	23,00	30,00	10,00	63,00	47,00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
9	31,00	27,00	18,00	76,00	48,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
10	22,00	23,00	15,00	60,00	43,00	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Medio					
11	21,00	31,00	18,00	70,00	54,00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
12	36,00	35,00	24,00	95,00	70,00	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto					
13	21,00	25,00	14,00	60,00	38,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
14	30,00	39,00	17,00	86,00	51,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
15	30,00	27,00	14,00	71,00	55,00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
16	24,00	39,00	19,00	82,00	53,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
17	20,00	25,00	14,00	59,00	41,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
18	34,00	43,00	25,00	102,00	73,00	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto					
19	27,00	25,00	19,00	71,00	49,00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
20	21,00	28,00	18,00	67,00	49,00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
21	20,00	24,00	14,00	58,00	43,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Medio					
22	26,00	34,00	24,00	84,00	52,00	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Medio					
23	35,00	26,00	18,00	79,00	48,00	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar SPSS Nueva pes... TESIS INDI... *Resultad... SPSS CYN... RESULTAD... 19:24 31/07/2020

SPSS CYNTHIA YANET.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	V2	d1v1n	d2v1n	d3v1n	v1n	v2n	var	var	var	var	var
23	35,00	26,00	18,00	79,00	48,00	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
24	20,00	25,00	14,00	59,00	40,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
25	24,00	26,00	15,00	65,00	54,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
26	37,00	42,00	18,00	97,00	71,00	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Alto					
27	37,00	44,00	21,00	102,00	69,00	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Alto					
28	19,00	25,00	18,00	62,00	39,00	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bajo					
29	22,00	36,00	17,00	75,00	59,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
30	31,00	28,00	17,00	76,00	53,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
31	29,00	36,00	15,00	80,00	63,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
32	29,00	25,00	16,00	70,00	52,00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
33	23,00	30,00	10,00	63,00	47,00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
34	31,00	27,00	18,00	76,00	48,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
35	22,00	23,00	15,00	60,00	43,00	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Medio					
36	21,00	31,00	18,00	70,00	54,00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
37	36,00	35,00	24,00	95,00	70,00	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto					
38	21,00	25,00	14,00	60,00	38,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
39	30,00	39,00	17,00	86,00	51,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
40	30,00	27,00	14,00	71,00	55,00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
41	24,00	39,00	19,00	82,00	53,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
42	20,00	25,00	14,00	59,00	41,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
43	34,00	43,00	25,00	102,00	73,00	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto					
44	27,00	25,00	19,00	71,00	49,00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
45	21,00	28,00	18,00	67,00	49,00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar SPSS Nueva pes... TESIS INDI... *Resultad... SPSS CYN... RESULTAD... 19:25 31/07/2020

SPSS CYNTHIA YANET.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	V2	d1v1n	d2v1n	d3v1n	y1n	v2n	var	var	var	var	var
44	21.00	23.00	19.00	71.00	49.00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
45	21.00	28.00	18.00	67.00	49.00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
46	20.00	24.00	14.00	58.00	43.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Medio					
47	26.00	34.00	24.00	84.00	52.00	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Medio					
48	35.00	26.00	18.00	79.00	48.00	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
49	20.00	25.00	14.00	59.00	40.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
50	24.00	26.00	15.00	65.00	54.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
51	37.00	42.00	18.00	97.00	71.00	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Alto					
52	37.00	44.00	21.00	102.00	69.00	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Alto					
53	19.00	25.00	18.00	62.00	39.00	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bajo					
54	22.00	36.00	17.00	75.00	59.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
55	31.00	28.00	17.00	76.00	53.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
56	29.00	36.00	15.00	80.00	63.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
57	29.00	25.00	16.00	70.00	52.00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
58	23.00	30.00	10.00	63.00	47.00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
59	31.00	27.00	18.00	76.00	48.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
60	22.00	23.00	15.00	60.00	43.00	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Medio					
61	21.00	31.00	18.00	70.00	54.00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
62	36.00	35.00	24.00	95.00	70.00	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto					
63	21.00	25.00	14.00	60.00	38.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
64	30.00	39.00	17.00	86.00	51.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
65	30.00	27.00	14.00	71.00	55.00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
66	24.00	39.00	19.00	82.00	53.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
67	20.00	25.00	14.00	59.00	40.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar SPSS Nueva pes... TESIS INDI... *Resultad... SPSS CYN... RESULTAD... 19:25 31/07/2020

SPSS CYNTHIA YANET.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

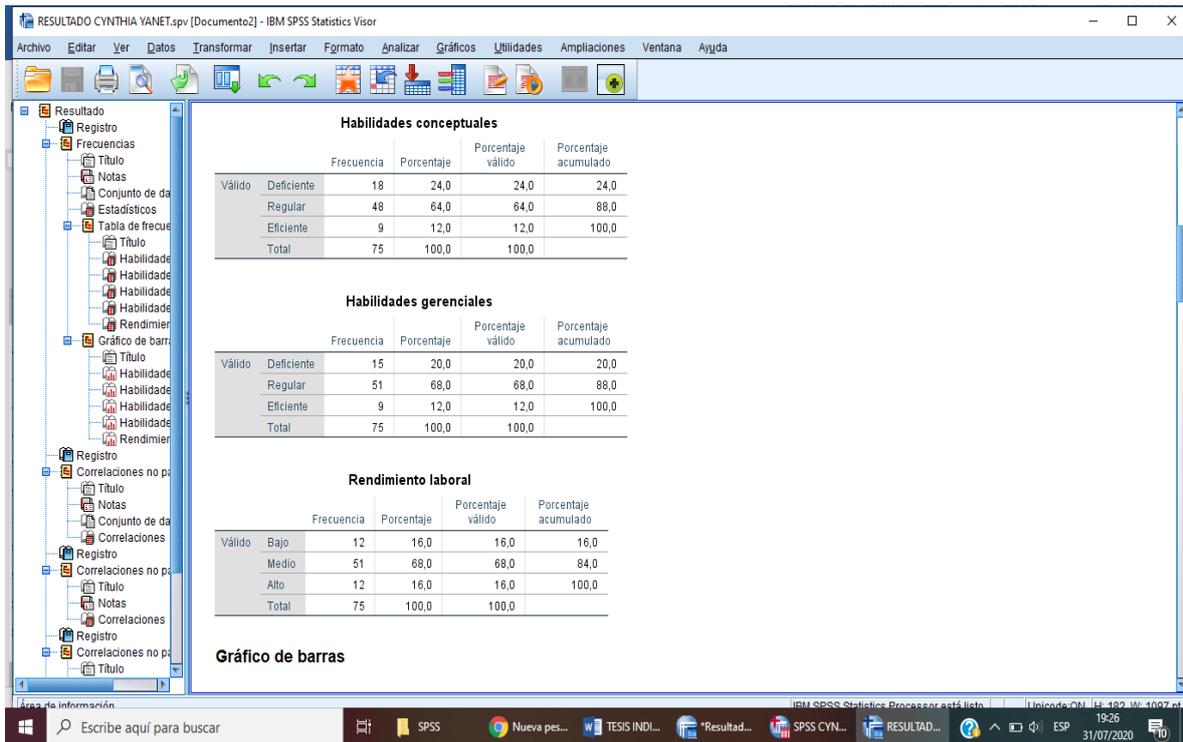
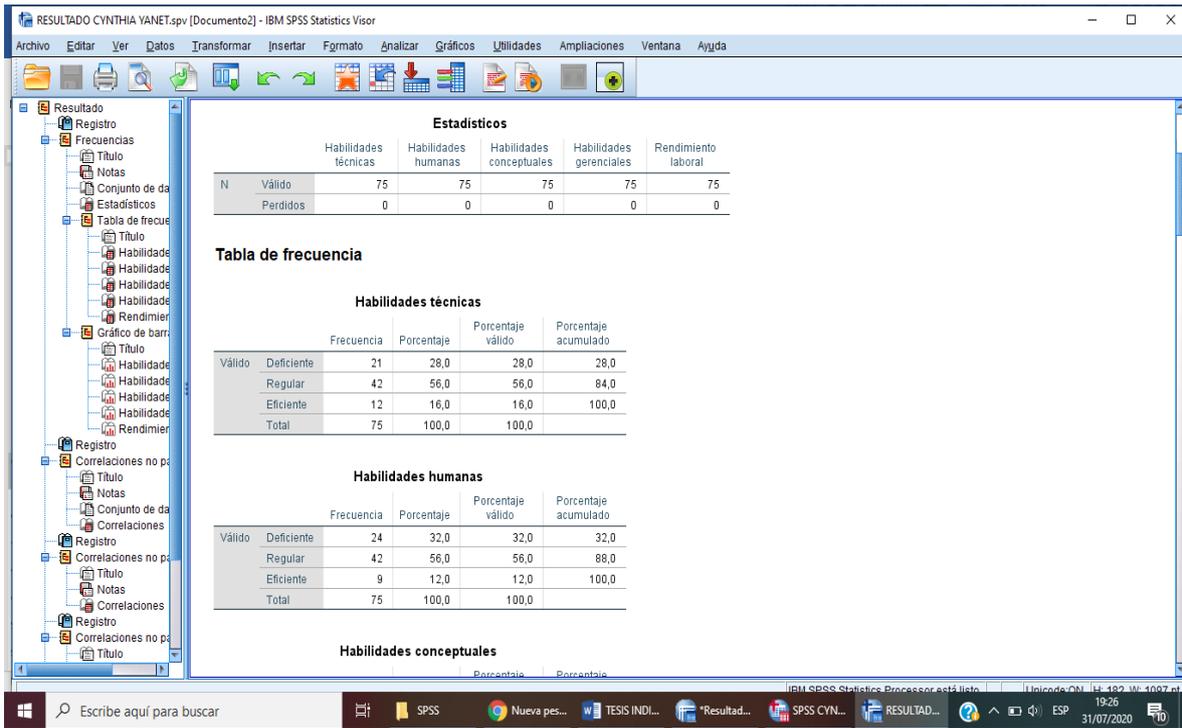
Visible: 10 de 10 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	V2	d1v1n	d2v1n	d3v1n	y1n	v2n	var	var	var	var	var
58	23.00	30.00	10.00	63.00	47.00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
59	31.00	27.00	18.00	76.00	48.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
60	22.00	23.00	15.00	60.00	43.00	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Medio					
61	21.00	31.00	18.00	70.00	54.00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
62	36.00	35.00	24.00	95.00	70.00	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Alto					
63	21.00	25.00	14.00	60.00	38.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
64	30.00	39.00	17.00	86.00	51.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
65	30.00	27.00	14.00	71.00	55.00	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Medio					
66	24.00	39.00	19.00	82.00	53.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
67	20.00	25.00	14.00	59.00	41.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
68	34.00	43.00	25.00	102.00	73.00	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Alto					
69	27.00	25.00	19.00	71.00	49.00	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Medio					
70	21.00	28.00	18.00	67.00	49.00	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
71	20.00	24.00	14.00	58.00	43.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Medio					
72	26.00	34.00	24.00	84.00	52.00	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Medio					
73	35.00	26.00	18.00	79.00	48.00	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Medio					
74	20.00	25.00	14.00	59.00	40.00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bajo					
75	24.00	26.00	15.00	65.00	54.00	Regular	Regular	Regular	Regular	Medio					
76															
77															
78															
79															
80															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar SPSS Nueva pes... TESIS INDI... *Resultad... SPSS CYN... RESULTAD... 19:25 31/07/2020



RESULTADO CYNTHIA YANET.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

[ConjuntoDatos1] E:\TESIS III\INSTRUMENTOS\SPSS\SPSS CYNTHIA YANET.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coefficiente de correlación	Habilidades gerenciales	Rendimiento laboral
			1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=d1v1n v2n
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coefficiente de correlación	Habilidades técnicas	Rendimiento laboral
			1,000	,757**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniendo ON... | 19:27 | 31/07/2020

RESULTADO CYNTHIA YANET.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

[ConjuntoDatos1] E:\TESIS III\INSTRUMENTOS\SPSS\SPSS CYNTHIA YANET.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coefficiente de correlación	Habilidades técnicas	Rendimiento laboral
			1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=d2v1n v2n
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Habilidades humanas	Coefficiente de correlación	Habilidades humanas	Rendimiento laboral
			1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniendo ON... | 19:28 | 31/07/2020