



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades Gerenciales y la Satisfacción del Personal del
Restaurante el Pez On de Miraflores - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Gonzalez Ochante, Kelly Janeth (ORCID: 0000-0003-0294-6927)

ASESOR:

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hermano Julio desde el cielo guía mis pasos. A mis padres por su apoyo, a través de sus consejos y los principios inculcados que me ayudan a alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A mis padres, mis abuelos, mi hermana, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por las enseñanzas, en especial a mi asesor Fernando Alexis Nolazco Labajos, a mis compañeros maestristas por compartir sus experiencias enriquecedoras.

Al Dueño de la marca el Pez On de Miraflores, por la disposición para llevar a cabo esta tesis.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Expertos que validaron el instrumento que mide las variables	19
Tabla 2 Confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable Habilidades Gerenciales	19
Tabla 3 Confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable Satisfacción del personal	20
Tabla 4 Distribución de frecuencias de habilidades gerenciales	22
Tabla 5 Distribución de frecuencias dimensión habilidades conceptuales	23
Tabla 6 Distribución de frecuencias dimensión habilidades humanas	24
Tabla 7 Distribución de frecuencias dimensión habilidades técnicas	25
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del personal	26
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión reto del trabajo	27
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión sistema de recompensa	28
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales	29
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales	30
Tabla 13 Niveles de correlación de Rho Spearman	31
Tabla 14 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre habilidades gerenciales y la satisfacción del personal	31
Tabla 15 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal	32
Tabla 16 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal	33
Tabla 17 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal	34

Índice de figuras

	Pág
Figura 1 Diseño de investigación correlacional	15
Figura 2 Niveles de las habilidades gerenciales	22
Figura 3 Niveles de la dimensión habilidades conceptuales	23
Figura 4 Niveles de la dimensión habilidades humanas	24
Figura 5 Niveles de la dimensión habilidades técnicas	25
Figura 6 Niveles de la variable Satisfacción del personal	26
Figura 7 Niveles de la dimensión reto del trabajo	27
Figura 8 Niveles de la dimensión sistema de recompensa	28
Figura 9 Niveles de la dimensión condiciones laborales	29
Figura 10 Niveles de la dimensión relaciones interpersonales	30

Resumen

La presente investigación titulada “Habilidades Gerenciales y la Satisfacción del Personal del Restaurante el Pez On de Miraflores - 2021” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On.

Con respecto al desarrollo metodológico, la investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental - transversal. La población que se determinó fue un total de 30 trabajadores, mismo número que se consideró como muestra. Se usó como técnica de recopilación de datos la encuesta, se realizó como instrumento dos cuestionarios, para obtener información de ambas variables. Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, para las habilidades gerenciales el valor fue de 0,934 y para la satisfacción del personal fue 0,951.

Con respecto a los resultados, existe una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; obteniendo una correlación de 0,674; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluyó, que existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores, 2021.

Palabras clave: habilidades gerenciales, satisfacción del personal, motivación, relación laboral, área de trabajo.

Abstract

The present investigation entitled “Management Skills and Staff Satisfaction of the El Pez On Restaurant in Miraflores - 2021” aimed to determine the relationship that exists between the management skills and the satisfaction of the staff of the El Pez On restaurant.

Regarding the methodological development, the research presented a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental design - cross-sectional. The population that was determined was a total of 30 workers, the same number that was considered as a sample. The survey was used as a data collection technique, two questionnaires were used as an instrument to obtain information on both variables. The instruments were validated through expert judgment, their reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient, for managerial skills the value was 0.934 and for staff satisfaction it was 0.951.

Regarding the results, there is a significance of 0.000 less at the significance level of 0.01; obtaining a correlation of 0.674; so that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. It was concluded that there is a relationship between management skills and staff satisfaction at the El Pez On restaurant in Miraflores, 2021.

Keywords: management skills, staff satisfaction, motivation, employment relationship, work area.

I. INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones en el mundo se han visto afectadas por la crisis sanitaria de la Covid-19, obligando a quedarnos en nuestras casas y a trabajar virtualmente. Esta crisis puso en evidencia las falencias organizacionales, dando a saber que las habilidades no se atribuyen a todos los líderes de las empresas. En efecto, los jefes de áreas son promovidos por sus capacidades o conocimientos; el problema es que las habilidades gerenciales son las que se necesitan para manejar personal, establecer metas, delegar responsabilidades y controlar el trabajo (Green, 2018).

En un estudio realizado en el sector del turismo por Carhuancho, Sicheri y Nolazco (2019), se evidencio mundialmente la acogida de plataformas Airbnb y servicios de taxi como Uber, esto afectó a las empresas turísticas en las ventas y reducción de personal lo que obligó al gerente entrar en acción demostrando sus habilidades gerenciales y su actitud de prosperidad. Por su parte, la revista Venezolana de Gerencia argumenta que en Latinoamérica y el Caribe un efecto de la pandemia ha sido olvidar la integración social, es decir, la gerencia debe encargarse de atender el sector interno de la empresa, para ello desarrollar habilidades que le permitan gestionar estrategias, liderazgo y relaciones externas (Reyes, Martin, 2020).

En el Perú muchas empresas supieron afrontar y salir adelante de la crisis causada por la pandemia a causa del Covid-19, la responsabilidad recayó principalmente en los gerentes, quienes buscaron salir ante la situación difícil de reactivación, las habilidades de los gerentes son claves para liderar a su personal de la mejor manera en circunstancias atípicas. Una figura líder debe tener habilidades blandas como: productividad, resolución de problemas, toma de decisiones, manejo de estrés e inteligencia emocional, al menos debe tener una o dos en su campo y obtener buenos resultados (El Peruano, 2021; Training & Consulting de Adecco Perú, 2021). En ese sentido, para la contratación del personal es necesario desarrollar las habilidades blandas; el 76% de las vacantes difíciles de llenar se explica por la falta de habilidades socioemocionales para ocupaciones de directores y gerentes. La brecha de habilidades genera consecuencias negativas para las empresas, como pérdida de negocios, falta de

productividad, personal desmotivado, clientes insatisfechos, entre otros (Novella, Alvarado, Rosas & Gonzalez, 2019).

La empresa en estudio es el restaurante el Pez On de Miraflores, especializada en el servicio de comida marina. En la empresa se viene observando deficiencias en habilidades gerenciales para tomar decisiones y manejo de información que sean adecuadas para el desarrollo de la empresa, otro problema que se encuentra es la falta de comunicación lo que ocasiona deficiencia en la realización de tareas laborales y mala relación laboral entre gerente y empleado, todo esto genera desmotivación, deficiencia en el rendimiento laboral, falta de trabajo en equipo; para la empresa esto es una debilidad siendo obstáculo para su crecimiento y a largo plazo el cierre de la empresa.

Por consiguiente, esta debilidad debe ser superada en el negocio, llegando a ser una fortaleza y con ello la satisfacción del personal y clientes. Por lo expuesto, los gerentes deben incrementar sus habilidades de trato y técnica para crear un ambiente de trabajo satisfactorio, donde se sientan en un lugar gratificante, estable, interesante y equitativo en el marco profesional y personal.

Por lo tanto, se define el problema general de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?, se considera los problemas específicos, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?

Con respecto a la justificación teórica, en el estudio se establece la teoría administrativa científica, se centraliza en dar soporte al área de gerencia para mejorar las relaciones laborales; la teoría humanista y racionalista de la administración reafirma el trato humanístico que se debe brindar al trabajador, la Teoría de Robert Katz aporta sobre las habilidades gerenciales; y la teoría de los dos factores de Herzberg brinda características para evaluar la satisfacción del

personal dentro de un ambiente laboral. En cuanto a la justificación práctica, la investigación ampliará la visión sobre la gestión administrativa como el desarrollo de las habilidades gerenciales y la repercusión que existe en la satisfacción del personal, analizar resultados. Servirá de informe para que la empresa pueda revisar los resultados y frente a ello, tomar decisiones, mejorar estrategias en el área de gerencia; así mismo, los trabajadores se sientan en un ambiente cálido, motivado, presto para lograr objetivos y metas. Por último, la justificación metodológica, el estudio permitirá conocer la relación que existe entre las variables habilidades gerenciales y satisfacción del personal, evaluado en un solo momento dado, el enfoque es cuantitativo cumple con el estudio científico, donde las técnicas e instrumentos son validados para dar soporte veraz y fidedigno de la información recaudada, lo que puede ser un estudio precedente para futuras investigaciones.

Se define el objetivo general que es determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021 y los objetivos específicos son, identificar la relación que existe entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021; establecer la relación que existe entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021; por último, identificar la relación que existe entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

En este apartado se planteó la hipótesis general: Existe relación entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021. En ese orden, las hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021; Existe relación entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021, siendo la última, Existe relación entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se encontraron antecedentes de acuerdo al tema estudiado y se usará como soporte para las discusiones, Lozano (2017) tuvo por objetivo determinar la relación entre las variables habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal en el Ministerio Público. Para recaudar la información se realizó la encuesta y usó como instrumento el cuestionario con escala de tipo Likert aplicado a una muestra de 39 trabajadores. Así mismo, se realiza un análisis de fiabilidad al instrumento. Como resultados se obtuvo el 76,92% de personal están de acuerdo con las habilidades gerenciales mostradas por sus gerentes y se encuentran conformes; con respecto a la satisfacción laboral el 53.85% está de acuerdo con el trato que tiene con el gerente. Habiéndose realizado este estudio es necesario aplicar la fiabilidad para el instrumento, es así que brinda una idea global sobre la importancia de las expectativas que tiene un empleado frente a su jefe en cuanto al trato y relación laboral.

De igual modo, Pando (2018) planteó el objetivo determinar la relación existente entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los trabajadores en la empresa Ronald' Restaurant SAC, su metodología fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental, luego se realizó el cuestionario con escala de medición de tipo Likert a 108 colaboradores obteniendo los resultados siguientes las habilidades gerenciales se percibe un nivel moderado representado por el 90.74%. Se concluyó en que la gerencia debe poseer habilidades indispensables para poder dirigir el restaurante, esta investigación amplía el panorama puesto que el área de estudio es un restaurante.

Así mismo, Cruz (2018) tuvo como objetivo establecer la relación entre las habilidades básicas de gerencia y la satisfacción del personal del centro de salud Túpac Amaru, empleó una metodología correlacional descriptiva y su enfoque es cuantitativa. Sus resultados fueron el 14, 83% está en desacuerdo con la habilidad gerencial percibida en el Centro de Salud Túpac Amaru y con respecto a la satisfacción el 21.66% no la percibe. Se concluyó que existe correlación significativa entre las variables. Esta tesis define que el gerente debe contar con un conjunto de habilidades básicas y lo divide en habilidades conceptuales, las habilidades técnicas, de tal modo que se usará para este estudio.

Luego Vega (2019), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la variable habilidades gerenciales, de donde se desprenden tres dimensiones importantes como comunicación, liderazgo y motivación; y la variable satisfacción laboral. Este estudio es de tipo correlacional – no experimental. Los resultados se comparan con el mismo estudio pero realizado en el hospital Hermilio Valdizan en el año 2016, ante esta comparación se logra concluir que el personal del Hospital Militar aún requiere darle mayor calidad a las habilidades gerenciales para la satisfacción laboral.

El aporte de Chumpitaz (2020), tuvo como objetivo establecer y verificar la relación que existe entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica, su método fue descriptivo – correlacional. Como resultado se obtuvo que entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente si presenta una relación pero baja; por ello se debe rediseñar mejoras para potenciar la calidad total del servicio. Para gestionar y cumplir con la planificación, organización y procesos hasta lograr eficiencia se debe contar con habilidades blandas por parte de la gerencia y lograr la satisfacción del personal.

Estos estudios realizados con anterioridad son tomados como modelos para la elaboración de la presente tesis, y se puede identificar que en cualquier organización es importante tener en cuenta las habilidades gerenciales puesto que llevan a crear un mejor clima laboral, y por ende, obtener satisfacción en el personal, pieza clave para poder lograr objetivos y metas de la empresa, para este caso es el restaurante el Pez On de Miraflores

Así mismo, se buscó antecedentes internacionales que guarden relación con las variables estudiadas, Pereda (2016) tuvo como objetivo principal la identificación de habilidades directivas estimadas por los empleados del sector público en la provincia de Córdova, se determinó un enfoque cuantitativo, los resultados obtenidos de las encuestas de tipo Likert permitió extraer datos y realizar inferencias razonables de las cuales se pudo determinar cualidades y características de la muestra, donde se reflejó las necesidades de una mejor valoración hacia las habilidades directivas. Concluyendo que las entidades públicas deben dar énfasis a las habilidades personales y directivas, los empleados deben

tener soporte en personalidad, motivación, y habilidades que deben contribuir a la agrado del ciudadano o cliente, así mismo, al cumplimiento y logro de los objetivos de la empresa u organización. Este estudio se relaciona por el análisis de las habilidades directivas siendo tema de estudio para esta investigación, brinda un ejemplo de cuestionario con escala de tipo Likert adaptado para el sector público, se puede usar esta escala como ejemplo, así mismo, menciona detalladamente las teorías de la organización y la administración básicas.

Para Wilches (2018), el objetivo que se quiso lograr fue identificar de qué manera el clima organizacional tiene concordancia con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Minería Texas en Colombia. La tesis plantea la importancia de los recursos humanos siendo fundamental para la planeación estratégica de la empresa, su metodología fue cuantitativa y cualitativa, para evaluar se realizó la encuesta y entrevista de 25 ítems, de tipo descriptiva correlacional para las dos variables. Se realizó conclusiones de cada sub-variables entre lo más importante se puede rescatar que el 50% de empleados opina que su jefe clarifica las funciones que cada uno debe realizar, sin embargo, solo el 35% opina que el jefe concede el aporte de ideas. En conclusión, existe una buena percepción general sobre el clima organizacional por el ambiente, compañerismo y respeto.

Además, Torres (2018) plasmó en su objetivo determinar la relación entre ambas variables empoderamiento y desarrollo organizacional, y no exista carencia de habilidades gerenciales en el personal directivo puesto que genera desconfianza y falta de líderes. Metodología, en el enfoque se utiliza técnicas como cualitativo y cuantitativo, observación directa y test, aplicaciones de herramientas estadísticas para lograr resultados fiables. Podemos resaltar entre los resultados que dentro de la universidad el personal administrativo y trabajadores tienden a dar a conocer más sus fortalezas que sus debilidades. Se concluyó, para el logro del desarrollo organizacional es importante el trabajo en equipo, lo cual la universidad cumple, pero no se genera empatía en todos los grupos de trabajo. Se rescata de esta investigación el empoderamiento del personal administrativo y trabajadores para que se puedan desenvolver y mejorar resultados dentro de la empresa, da un horizonte para mejorar los procesos y relaciones dentro del restaurante.

De igual modo Vélez (2018), como objetivo fue proponer un método para mejorar la satisfacción del empleado que tiene una incidencia directa en el rendimiento del trabajador en el gobierno Autónomo de Biblián. Tiene un enfoque mixto donde se emplea el análisis cualitativo y cuantitativo, método descriptivo – correlacional. Como resultados se encontró que el 68% de los empleados consideran que su trabajo les exige superarse constantemente, este resultado es positivo puesto que se respalda y cumple con un peldaño de la pirámide de Maslow, siendo la autorrealización. Se concluyó entonces que la satisfacción laboral depende de las condiciones laborales y características sociales ocupacionales, e incide en el desempeño y productividad de las empresas. Se usó teorías como la jerarquización de las necesidades de Maslow, la teoría bifactorial de Herzberg entre otras.

De la misma manera Nolasco (2020), como objetivo se buscó establecer la presencia de relación entre las variables la evaluación de desempeño y la satisfacción laboral, la metodología aplicada es análisis comparativo entre los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño en el periodo 2015 los factores evaluados como metas individuales, competencias técnicas y organizacionales a nivel general se obtuvo un promedio final de 91, 62 equivalente a excelente. En conclusión, para el análisis de datos se usó el coeficiente de Pearson para ver el nivel de relación de las dos variables de carácter cuantitativo, donde se evidenció correlación positiva baja. Esta tesis evalúa habilidades técnicas la cual se centra en la toma de decisiones y comunicación que un gerente debe tener, así mismo, capacidades de trato personal o metas individuales que ayuden al personal no solo a mejorar el desempeño sino también la satisfacción.

La teorías que respaldan el estudio es la teoría de la administración científica representado por Taylor, Fayol, Druker y McGregor, (citados por Stoner, Freeman y Gilbert, 1996; Stephen y DeCenzo, 2009; Druker, 2014; Torres, 2011) está basado en el ritmo de trabajo que tienen los empleados para la productividad. Para encontrar la productividad se necesita cambiar la mentalidad tanto de trabajadores y gerentes, así, lograr un trabajo en equipo. El eje más importante de la administración es el gerente quien debe cumplir cualidades y virtudes tanto físicas, morales, intelectuales y culturales; con lo cual podrá estimular a los trabajadores.

Depende de la calidad y el desempeño de los gerentes para el logro de metas y objetivos, por ende, la teoría que será aplicada en esta investigación para mejorar el área de gerencia enfocada hacia las habilidades con las cuales se interrelaciona gerente y empleado del restaurante, éste se pueda sentir en un ambiente de armonía, motivación y respeto, por consecuencia obtener mejores resultados en cuanto a productividad, ventas y clientes complacidos.

La teoría humanista de la administración representado por Mayo, Hawthorne y Lewwin (citados por (Mayo, Hawthorne y Lewwin citado en Quintanilla, 2015), sostiene que la relación laboral existente dentro de una empresa, es muy crucial para lograr metas y objetivos. Es así que los trabajadores componen una fuerza organizada, donde puede afectar la motivación, la calidad del trabajo, la producción y el éxito tanto del trabajador como de la empresa. Este factor social y emocional depende de las relaciones existentes entre los grupos de trabajo.

Por otro lado, esta teoría también está representada por Maslow y Herzberg respalda que la motivación del trabajador se relaciona con un ambiente laboral o relación laboral, cada individuo tiene necesidades como fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, estas deben ser realizadas. Cuando los trabajadores se sienten bien en su área laboral tienden a interiorizar esta satisfacción y ayuda a realizar logros, ascensos, reconocimiento, aumentar la autoestima, trabajo en equipo y mejorar la comunicación, etc. (Maslow, 1991; Herzberg citado en Jiménez, 2017).

También hemos considerado la teoría racionalista de la administración, representada por Vroom quien sostiene que los empleados trabajan para lograr objetivos de la empresa; y éstos asocian el ambiente de trabajo y lazos laborales con los resultados. En consecuencia debe también permitir satisfacer las necesidades propias del trabajador. Es así que, el área gerencial administrativa debe consolidar una relación de conformidad, trabajo en equipo y empatía (Vroom citado en Varo, 1994).

Asimismo, Locke también se manifestó sobre esta teoría y sustenta que la empresa plasma metas las cuales sirven para guiar las acciones de los trabajadores e impulsar el logro de rendimiento. Estas metas definidas como objetivos que el trabajador debe lograr, en el proceso se debe brindar intermediarios como incentivos económicos, conocimiento de los resultados y la participación en la toma

de decisiones; en consecuencia el personal administrativo debe saber dar a conocer y desarrollar estos intermediarios para fomentar motivación (Locke citado en Rodríguez, 2014). Por otro lado, la teoría de Katz está basado en habilidades que los administradores deben atender para alcanzar sus metas, estas habilidades administrativas se clasifican en tres esenciales habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales (Robert Katz citado en Robbins, 2004).

La primera variable en estudio son las habilidades gerenciales, que son capacidades y comportamientos fundamentales para un puesto gerencial, esto permite direccionar a la meta u objetivos de la organización. Los gerentes instruidos deben dominar cuatro campos generales de habilidades; las habilidades conceptuales, las interpersonales o también llamadas habilidades humanas, las técnicas y las políticas. Estas habilidades clasificadas permiten establecer las dimensiones que se usará en esta investigación (Katz citado en Stephen y DeCenzo, 2009). Con estas habilidades los gerentes pueden desempeñarse eficientemente, reflejando un trato cordial a su personal. (Murillo y Soria, 2004). Además, permite el logro, diseño, cumplimiento de objetivos, también, cumple un papel importante dentro de una empresa, no solo por incrementar la parte económica, sino continuamente mantener contacto con los trabajadores (Sunder, 2005).

En esta variable se ha considerado dimensiones, entre ellas tenemos a la primera dimensión las habilidades conceptuales, ayudan a percibir, analizar y diagnosticar situaciones inesperadas, estas pueden ser del entorno económico, político y social; permite analizar los resultados para la toma de decisiones, permitiendo ser partícipes a los trabajadores (Duncan, 1991; Griffin y Ebert, 2005). Así mismo, son enfoques y actitudes con los que un gerente o directivo cumple con el proceso administrativo. Esto significa que el gerente será capaz de evaluar y minimizar los riesgos que implica la administración tanto de personal como documentario y formar un equipo competente (Mapcal, 1996).

Los indicadores de esta dimensión son la resolución de problemas, que es dar solución a un conflicto, se debe conocer cuáles son los tipos más frecuentes de problemas y las causas que los provocan (Durán, 2018). También tenemos la

productividad es una disposición económica ya sea positiva o negativa (Cornejo, 2011). La competitividad es la capacidad de diferenciación ante otras personas o empresas. La responsabilidad se refiere a un trasfondo ideológico y ético, se puede aplicar estrategias de responsabilidad para el cumplimiento de metas y objetivos, así mismo, incentivar a los trabajadores para que cultiven esta capacidad (Ibáñez, 2004).

La segunda dimensión son las habilidades humanas, se constituyen por la equidad y justicia entre los seres humanos. El gerente y personal administrativo debe desarrollar esta habilidad humana, se caracteriza por el trato interpersonal y grupal, conocimiento y habilidad profunda para poder entender a los trabajadores. Además de ello, el gerente debe comprometerse a desarrollar una mente disciplinada que le permitirá analizar hechos, actitudes, opiniones y sentimientos que engloba el comportamiento de la organización para poder tomar decisiones asertivas (Murillo y Soria, 2004). Así mismo, esta habilidad proviene de la conducta del gerente para poder trabajar eficazmente con el personal, aportando al crecimiento y desarrollo del trabajador (Hiriyappa, 2018; Whetthen, 2004).

Los indicadores de esta dimensión son el autocontrol es el proceso de manejo de emociones y estrategia mental importante para el manejo del personal. (Mischel, 2015). La motivación, debe ser eficiente en cuanto a conocimientos y aplicable en el trabajo, se sentirán libres de expresar su entusiasmo, energía, tomar iniciativa, voluntad y esfuerzos para cumplir con las metas u objetivos orientada a la productividad (Urcola, 2011). La empatía consta de factores como el diálogo, dar a conocer su punto de vista, afrontar nuevas situaciones con optimismo (Córdoles, 2008). El reconocimiento consta en destacar el trabajo realizado por los empleados (Roselló y Lillo, 2001). El trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de la gerencia para que los trabajadores sean capaces de interactuar de forma asertiva unos con otros (Durán, 2018).

La tercera dimensión son las habilidades técnicas se refieren al conocimiento y competencias que el gerente debe desarrollar, estas habilidades son métodos, técnicas, operatividad, manejo de equipos, etc, que sirven para realizar tareas específicas. Aporta al crecimiento del gerente puesto que se conocerá cuanta habilidad técnica tiene para el puesto donde trabaja día a día. Así mismo, debe

desarrollar habilidad analítica especializada para la toma de decisiones, manejo de negociaciones y liderar, lo cual permitirá mejorar capacidades y productividad en los trabajadores (Murillo y Soria, 2004; Hiriya, 2018).

Los indicadores de esta dimensión son la comunicación permite hacernos entender y entender a los demás para sacar el mejor provecho de la relación laboral (López, 2015). Toma de decisiones, imprescindible para el desenvolvimiento de un equipo y empresa, al tomar una decisión se debe realizar seguimiento hasta obtener el resultado, los gerentes tienen que preparar a los trabajadores para que estén aptos para la toma de decisiones y hacerlos partícipes (Olaz, 2018). Dirigir o liderar es una capacidad de convencer con ideas y no imponerlas; está relacionado con aptitudes como competencias técnicas, conocimientos y capacidades, es la mejor manera de convertir un grupo en un equipo (Acosta, 2018).

La segunda variable en estudio es la satisfacción del personal es sentirse feliz en su área laboral, con el equipo de compañeros y tener un trato respetuoso, no resulta fácil lograr la satisfacción laboral puesto que las necesidades de las personas son muy amplias. Tiene dos componentes principales, los cuales se reflejan en lo personal y profesional, lógica y emocional, el gerente debe cumplir con las expectativas. Al no satisfacer las necesidades puede atraer problemas para la empresa, por ejemplo, mucha rotación de personal, personal desmotivado, bajo rendimiento, ambiente inadecuado, etc. En la investigación se quiere conocer cuán satisfechos se sienten los trabajadores en el Restaurante El Pez On de Miraflores, la satisfacción laboral también se refleja en los resultados de la empresa (Minuto, 2016; Pérez y Velasco, 1994). Se puede medir mediante las actitudes de los trabajadores, esto permite conocer diversas facetas de los empleados, prevenir y transformar posibles actitudes negativas en positivas. (Ruiz, Alcalde y Landa citan a Bravo y Cols, 1994; González, 2012).

La primera dimensión de esta variable es el reto de trabajo es sentirse bien cuando hacen lo que les gusta o les apasiona, y más aún cuando esta tarea va acompañada de una recompensa gratificante. El trabajador busca diferentes objetivos en una empresa, pueden buscar equilibrio entre la vida personal y el trabajo. La gran mayoría resalta el trabajo en equipo con compañeros y gerentes (casado, 2013; Puchol, 2012; Dychtwald, Ericson & Morison, 2006).

Los indicadores de esta dimensión son: el trabajo estimulante es donde se desarrolla el aprendizaje, relación laboral positiva, cooperación entre el jefe y subordinado (Casado, 2013). La naturaleza del trabajo se considera a la relación que tiene el personal con el producto o tarea específica que realiza (Chauviere; Depenne y Trapon, 2020). Logro es una trayectoria o capacidad percibida por los demás, que debe ser reconocida por el gerente (Dillon, 2018). Trabajo en sí mismo, significa el trabajo autónomo, tener la libertad de mostrarse hábil y apto para cumplir con las tareas (Bedoya, 2017). Identidad de la tarea es reconocer e identificar el resultado del esfuerzo y empeño (Fernández, 2010).

La segunda dimensión es el sistema de recompensas responsabilidad del área gerencial y administrativa, se tiene que observar el desempeño de los trabajadores, logro de resultados, proyección y potencial, de acuerdo a estas características determinar un sueldo o salario o prestaciones. Es una estrategia para alinear a la empresa, sus empleados, y la cultura de trabajo siendo esta retribución justa al esfuerzo del trabajador. (Valera, 2006; Hernández y Carrillo, (2014; Vértice, 2011).

Los indicadores de esta dimensión son las recompensas equitativas significa medir realmente si se otorga un salario o retribución justa (Casas, 2002). Reconocimiento laboral es potencializar el desempeño de los trabajadores, por ende se encontrarán satisfechos por su esfuerzo (Parker; McAdams y Zielinsky, 2013). El incentivo es variable al salario y responsabilidad de la empresa implementarlo. Oportunidades de ascender y la Compensación es manera de reconocer el buen desempeño de los trabajadores y aportar con su desarrollo para optimizar el rendimiento (Patlán, 2016).

La tercera dimensión son las condiciones laborales que brinda una organización deben tener mínimo seguridad e higiene, así se protege al trabajador, ya sea de accidentes o enfermedades, no solo se enfoca en el lugar sino también, en el horario, descansos y vacaciones. Es dar calidad de vida laboral esto hará que el trabajador se sienta satisfecho en su área, tendrá bienestar físico, psicológico y emocional. Al evaluarse se conocerá si el ambiente del restaurante es adecuado para sus trabajadores (Agut, 1998; Ortega, 2008; Blanch, 2003).

Los indicadores de esta dimensión son las condiciones favorables representa un trato humano para con los trabajadores, al sentirse bien se desenvolverán de la mejor manera (Agut, 1998). El horario puede ser flexible o a distancia que permita al trabajador poder realizar otras actividades como estudio o cumplir con la labor en casa (Wayne y Noe, 2005). La autonomía el sentido de profesionalismo del trabajador y cumplir con los objetivos por parte de la organización (Martinez, 2003). El ambiente laboral debe estar conformado por las condiciones de seguridad e higiene, relaciones con compañeros de trabajo y jefes que deben cumplir con la protección del personal para que se pueda sentir bien en todo momento (Agut, 1998).

La cuarta dimensión son las relaciones interpersonales se caracterizan por estar en un ambiente de comunicación adecuada, donde las relaciones entre compañeros sea eficiente y se pueda lograr metas en equipo; la tarea de los gerentes es desarrollar estrategias de cooperatividad y participación de sus trabajadores. La gerencia puede evaluar periódicamente como se está llevando las relaciones entre sus trabajadores, y saber si cada persona satisface sus necesidades de reconocimiento social. Al aplicar esta dimensión se conoce los sentimientos y emociones que tienen los trabajadores en cuanto a la relación con compañeros y el área de gerencia o administración (Wiemann, 2011; Frías, 2001).

Los indicadores de esta dimensión son la Supervisión que es estar al tanto de las tareas que realiza el personal, así mismo, instruir en las deficiencias que pueda tener. Colegas cooperadores hacen que el trabajo se mucho más practico, además de ello, el trabajo en equipo logra resultados positivos (Olaz, 2017). Lideres tolerantes son capaces de resolver conflictos y hacer que los trabajadores trabajen de forma cooperativa con un enfoque unánime. La responsabilidad laboral es un reto hacer que los trabajadores lleven el mismo ritmo de trabajo, para ello el gerente debe delegar tareas específicas e interiorizar este factor en sus trabajadores (Wayne y Noe, 2005).

III. METODOLOGÍA

Según Hernández y Mendoza (2018), la metodología es un procedimiento de pasos sucesivos, donde se manifiesta pensamiento crítico para determinar resultados, criterios para la toma de decisiones y el uso adecuado de datos coherentes con el tema de investigación.

Del mismo modo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que la metodología de la investigación es una herramienta que se usa en el campo de la investigación, gracias a su estructura y diferentes contenidos básicos que aborda la metodología sirve de guía para realizar un estudio o un proyecto de investigación de forma metódica y didáctica.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para demostrar la eficacia en la investigación es necesario describir el tipo y diseño de la investigación utilizada, así también, se definen la primera variable habilidades gerenciales y la segunda variable satisfacción del personal.

El tipo de investigación de nuestro tema es básico puesto que se impulsa el estudio de dos variables las habilidades gerenciales y la satisfacción del personal, esta permite extraer la información confiable para solucionar problemas suscitados en una empresa u organización, la empresa en estudio El Pez On de Miraflores. En este estudio se ha planteado objetivos los cuales brindan complejidad y sofisticación a la investigación, es útil tener un respaldo conceptual sobre el tipo de investigación, puesto que, sustenta el estudio realizado, y marca una pauta para continuar con el proceso de investigación (Tejedor, 2014; Naghi, 2000).

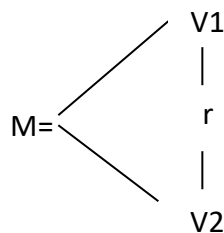
En esta investigación se aplica un nivel de investigación descriptivo – correlacional, se basa en atender cambios y fenómenos en un grupo de estudio; así mismo, relacionarlos entre sí, se usa técnicas como la observación, encuesta, entrevista, test. En el nivel de investigación descriptiva se detalla características, formas o aspectos de las variables en estudio, donde se reúne información independiente o conjunta por preguntas de información que realiza el investigador. Este nivel descriptivo ayuda a probar hipótesis. El nivel correlacional significa examinar la relación existente entre dos variables o más, pero no explica que una sea a causa de la otra, sino asociación de resultados. El aporte conceptual sustenta

el nivel de investigación realizada en este estudio, puesto que se quiere conocer la relación entre las variables y describir características sobresalientes en el grupo investigado (Tejedor, 2014; Reguera, 2008)

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal donde el investigador recopila los datos en un momento único sin modificación alguna. El diseño de investigación es no experimental puesto que se delimita a la medida empírica, donde no se realiza manipulación de las variables, solo se observa características, conductas, fenómenos del grupo a investigar. El concepto sustenta el estudio en base al diseño aplicado en esta investigación, no se realiza ningún manejo o cambio de las variables, así mismo, la realización y recojo de información se realizará en un solo momento previamente establecido (Castellano; Bittar; Castellano y Silva, 2020).

Figura 1

Diseño de la investigación correlacional



Nota: M (muestra)= Gerencia y administración, personal del Restaurante el Pez On de Miraflores.

V1= Variable: Habilidades Gerenciales

V2= Variable: Satisfacción del Personal

r= Coeficiente de correlación entre variables

Se aplicará también, el método de investigación hipotético deductivo que permite verificar la calidad de las hipótesis y comprobar entre una hipótesis verdadera o nula. El sistema deductivo permite considerar una jerarquización de hipótesis según la lógica y descripción de aspectos. Este aporte confirma la elección entre la hipótesis nula o verdadera, procedimiento que se llegará a realizar cuando se cuente con los resultados obtenidos por el estudio (Cerdeña 1991, citado en Hurtado y Toro 2007; Díaz, 2009).

El método cuantitativo se basa en la medida o comprobación de las características de una problemática o investigación en donde se analiza datos de variables estudiadas en un momento dado. Este método es limitado por el alcance que tiene la medida estadística, y en base a la teoría se relaciona con la realidad para poder lograr las conclusiones, es importante en este enfoque preocuparse por la validez, confiabilidad y consistencia de los instrumentos, datos medidos y resultados obtenidos por el investigador, así mismo, se procede a probar o rechazar las hipótesis planteadas según el resultado obtenido, y se examina la relación entre las variables, dimensiones e indicadores tras un respaldo conceptual.

El aporte es útil puesto que la investigación realizada se basa en un enfoque cuantitativo, donde se analiza datos obtenidos en un momento dado, los cuales se llevará a un proceso estadístico y se obtendrá resultados que permiten rechazar o aceptar la hipótesis planteada para el restaurante el Pez On de Miraflores (Bernal, 2006; Toro y Parra, 2006).

3.2. Operacionalización de variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que la operacionalización de variables es convertir la teoría a dimensiones, luego a indicadores empíricos y finalmente a ítems verificables y medibles, se debe establecer la escala de medición para tener límites de medición.

Variable 1. Habilidades Gerenciales

Definición conceptual

Consiste en habilidades que los gerentes y administrativos deben manejar e instruir con ello a los trabajadores. Estas habilidades clasificadas en habilidades técnicas, habilidades conceptuales y habilidades humanas, permiten mejorar la relación entre gerencia y los trabajadores. (Katz citado en Stephen y DeCenzo, 2009; Murullo y Soria, 2004).

Definición operacional

La variable habilidades gerenciales ha sido operacionalizada en tres dimensiones tales como habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas, de acuerdo al cuestionario de Carhuancho; Sichen; Nolazco

y De la torre (2019); Herrera (2018) adaptado por el investigador la encuesta está compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta (Ver anexo 2).

Variable 2. Satisfacción del personal

Definición conceptual

La satisfacción del personal consiste en cumplir con las necesidades del trabajador para que se pueda sentir feliz en su área laboral, con su equipo de trabajo y jefes, tener un trato respetuoso que permita actitudes positivas hacia la tarea designada (Minuto, 2016; Pérez y Velasco, 1994).

Definición operacional

La variable satisfacción del personal se ha operacionalizado en cuatro dimensiones tales como reto del trabajo, sistema de recompensas, condiciones laborales y relaciones interpersonales; de acuerdo al cuestionario de Chumpitaz (2020); Vega (2020) adaptado por el investigador está compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta (Ver anexo 3).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es un universo o grupo de estudio donde se mide características o información necesaria en un instante estipulado, las personas que conforman la población son proveedores de información importante para lograr los objetivos de una investigación. Así mismo esta totalidad de individuos son quienes usan el instrumento cuestionario. En esta investigación, la población total son los trabajadores del restaurante El Pez On del distrito de Miraflores siendo un número de 30 trabajadores entre el personal administrativo, de cocina, salón y personal de limpieza.

La muestra es una parte representativa que muestra el comportamiento de la población. (Castellano, Bittar, Castellano & Silva, 2020; Fayard Camel citado en Hernández, 2001; INEGI, 2011).

Para la investigación se aplicó un muestreo no probabilístico donde el estudio debe hacerse a todos los elementos de la población. Por ello, se considera

a la totalidad de trabajadores como muestra (Castellano, Bittar, Castellano & Silva, 2020; Fayard Camel citado en Hernández, 2001; INEGI, 2011).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En este estudio, la técnica de recopilación de datos que se utilizó fue la encuesta, método por el cual se recoge información mediante interrogantes construidas y estructuradas para conocer aspectos y características de la muestra. Siendo un recurso básico que permite apreciar el comportamiento de lo que se quiere investigar. La encuesta es realizada a una muestra para usar en métodos cuantitativos y estas pueden ser personales o grupales. Este conocimiento sustenta la aplicación de la encuesta en el estudio y su construcción (Alvin, 2011; Abascal Grande, 2005).

El cuestionario se utilizó como instrumento de recopilación de datos, es una esta técnica de preguntas estructuradas, claras y puntualizas, preestablecidas sin alteración. El objetivo del uso del cuestionario es lograr recaudar la información de la muestra que se desea. El cuestionario nos permitió conocer las opiniones de los trabajadores del restaurante el Pez On de Miraflores, con la información recolectada se realizó el procesamiento de datos en el sistema SPSS (García, 2005; Díaz, 2009).

La Validez del instrumento significa la fiabilidad y confianza en la información lograda al aplicar el instrumento, y confirma hechos. Es importante conocer la forma y manera de obtención de datos si han sido adecuadamente recolectados (Martínez, 2015). En nuestro caso, se aplicó el método de juicio de expertos quienes evaluaron y tuvieron un amplio conocimiento del tema a tratar de cada variable. El aporte de este concepto sustenta el Método de juicio de expertos usado en este estudio y así poder validar el instrumento, quienes deben tener un amplio conocimiento sobre las variables habilidades blandas y satisfacción del personal (Martínez, 2015).

Todos los expertos son catedráticos universitarios, sus aportes fueron necesarios para verificar la construcción y validación del contenido de instrumento fueron necesarios en la verificación de la construcción y el contenido del

instrumento, de tal manera que este instrumento es adecuado para su aplicación, los expertos los ponemos en la tabla siguiente.

Tabla 1

Expertos que validaron el instrumento que mide las variables

N.º	Expertos	Condición	Resultado
1	Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos	Metodólogo	Aplicable
2	Mgtr. Giuliana del Pilar Saravia Ramos	Temático	Aplicable
3	Dr. Bertha Gladys Miranda Guevara	Temático	Aplicable

Nota: Los datos se obtuvieron del certificado de validez

Para obtener la confiabilidad del instrumento se realizó la evaluación a 30 trabajadores y se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach, el cual se aplicó por cada instrumento de medición y como los resultados fluctúan entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total.

La confiabilidad del instrumento representa la veracidad y consistencia de las interrogantes obtenidas por las personas evaluadas, los resultados obtenidos del instrumento deben ser congruentes, para ello se utilizará el Alfa de Cronbach que tiene por valores entre cero y uno (Bernal, 2006; Silva y Brain, 2006).

Para determinar la confiabilidad del instrumento sobre la variable habilidades gerenciales, se aplicó un cuestionario, el cual arrojó un coeficiente alfa de 0,934, lo cual permitió reafirmar que el instrumento tiene un nivel aceptable de confiabilidad.

Tabla 2

Confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable Habilidades Gerenciales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

Nota: SPSS

Como 0,934 es mayor que 0,081 se puede afirmar que existe un nivel de confiabilidad Muy Alta por lo cual debe de utilizarse para la recolección de datos.

Además, para determinar la confiabilidad del instrumento sobre la variable satisfacción del personal, se aplicó un cuestionario, el cual arrojó un coeficiente alfa de 0,951, lo cual permitió reafirmar que el instrumento tiene un nivel aceptable de confiabilidad.

Tabla 3

Confiabilidad de Alpha de Cronbach de la variable Satisfacción del personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Nota: SPSS

Como 0,951 es mayor que 0,081 se puede afirmar que existe un nivel de confiabilidad Muy Alta por lo cual debe de utilizarse para el estudio.

Entonces, podemos decir que a prueba de confiabilidad no requirió eliminar ningún elemento.

3.5. Procedimiento

Para la elaboración de la tesis se realizó el siguiente procedimiento: a) se determinó el título de la investigación con supervisión del asesor considerando las líneas de investigación de la universidad; b) Se pidió el permiso al restaurante para hacer la investigación, donde se logró una respuesta positiva; c) se determinó la población y la muestra; d) se realizó la elaboración y selección de instrumentos; e) se aplicó el instrumento cuestionario a los trabajadores del restaurante El Pez On de Miraflores; f) se recopiló los datos y se procedió a sistematizarlos en Excel y en el sistema SPSS para obtener las tablas y gráficos; g) se procedió a analizar e interpretar los resultados; finalmente, h) se realizó las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizó mediante una matriz de datos utilizando programas de estadística, primero se recolectó la información obtenida, luego se verificó los resultados concretos, y se interpretó los resultados, puesto que el enfoque es cuantitativo y a través de ello se identifica la relación entre las variables (Flic, 2006; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se procedió a ingresar los datos en Excel 2013 y SPSS versión 22, con los resultados obtenidos se realizó el análisis descriptivo donde se anexó las tablas de frecuencia, sus porcentajes respectivos y las figuras estadísticas para establecer la relación que existe entre las variables. Con respecto a la contrastación de las hipótesis, la prueba estadística que se usó es la relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se consideran los aspectos éticos en la aplicación de la encuesta los trabajadores del restaurante El Pez On de Miraflores, se realizó los permisos pertinentes y salvaguardar la identidad de los mismos, además de ello se rigió al cumplimiento de las normas APA, haciendo un reconocimiento a cada aporte tomado de diversos autores, citando cada referencia y luego las citas han sido parafraseadas sujetas a su misma esencia. El estudio tiene un fin netamente informativo según los resultados obtenidos, esta data se recogió con responsabilidad y previo a ello se le informó a cada encuestado la importancia, así lograr resultados veraces y ajustada a la realidad.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

En el presente capítulo se mostrarán las tablas y gráficos como resultados de los datos procesados en el SPSS.

Análisis de la variable 1: Habilidades gerenciales

Tabla 4

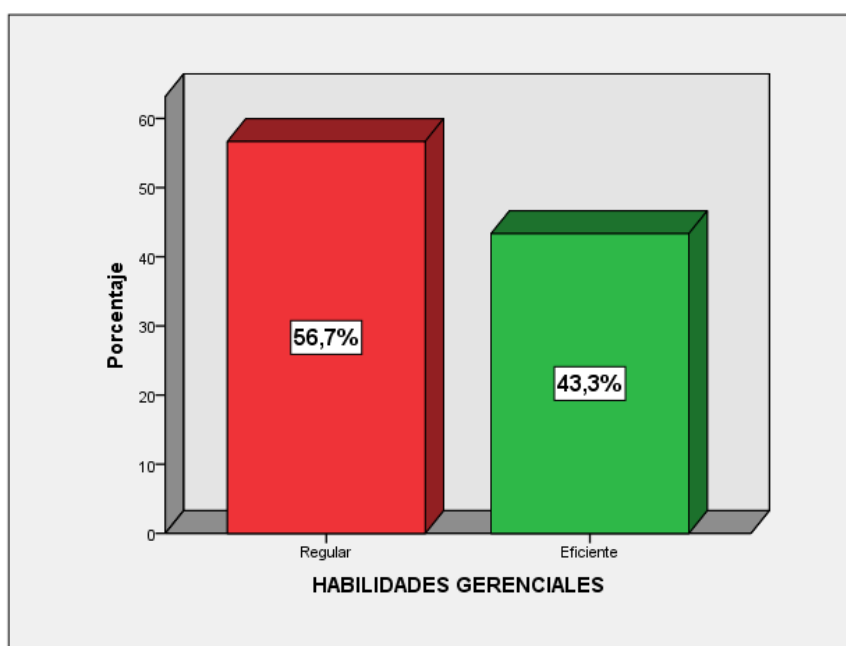
Distribución de frecuencias de habilidades gerenciales

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	17	56,7
Eficiente	13	43,3
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Niveles de las habilidades gerenciales



Nota: elaboración propia.

En la tabla 4 y figura 2, de un total de 30 trabajadores se observa que el 56,7% de trabajadores del restaurante el Pez On de Miraflores presenta un nivel regular respecto a las habilidades gerenciales, y el 43,3% percibe que las habilidades gerenciales representa un nivel eficiente.

Análisis de la dimensión: Habilidades conceptuales

Tabla 5

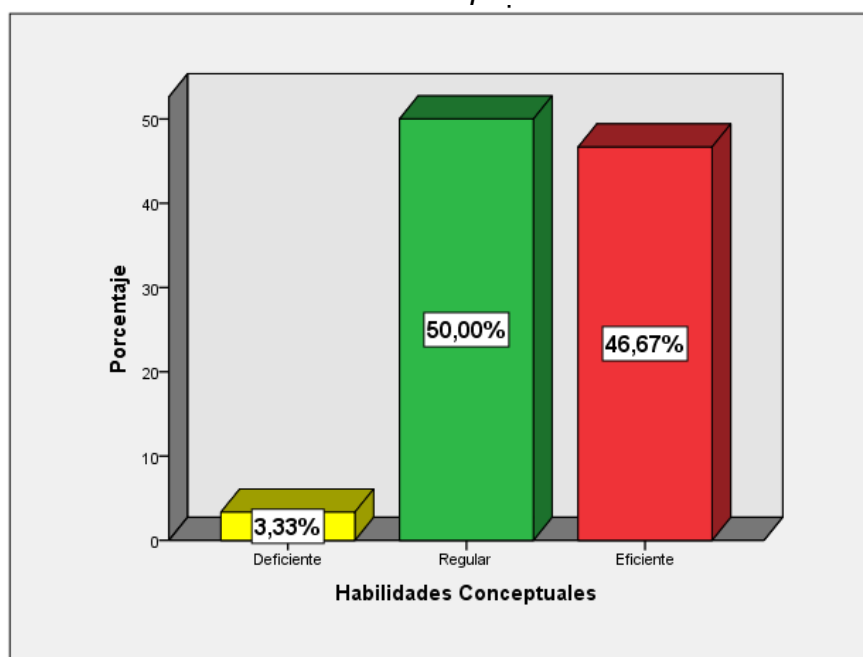
Distribución de frecuencias dimensión habilidades conceptuales

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	3,3
Regular	15	50,0
Eficiente	14	46,7
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Niveles de la dimensión habilidades conceptuales



Nota: Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 3 sobre frecuencias del nivel de habilidades conceptuales que es una dimensión de la variable habilidades gerenciales, según es percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 1 caso correspondiente al 3,33% consideran que existe un nivel deficiente de habilidades conceptuales; 15 casos que corresponden al 50 % indican que existe un nivel regular de habilidades conceptuales y finalmente 14 casos que representa al 46, 67% del total de encuestados consideran que existe un eficiente nivel de habilidades conceptuales.

Análisis de la dimensión: Habilidades humanas

Tabla 6

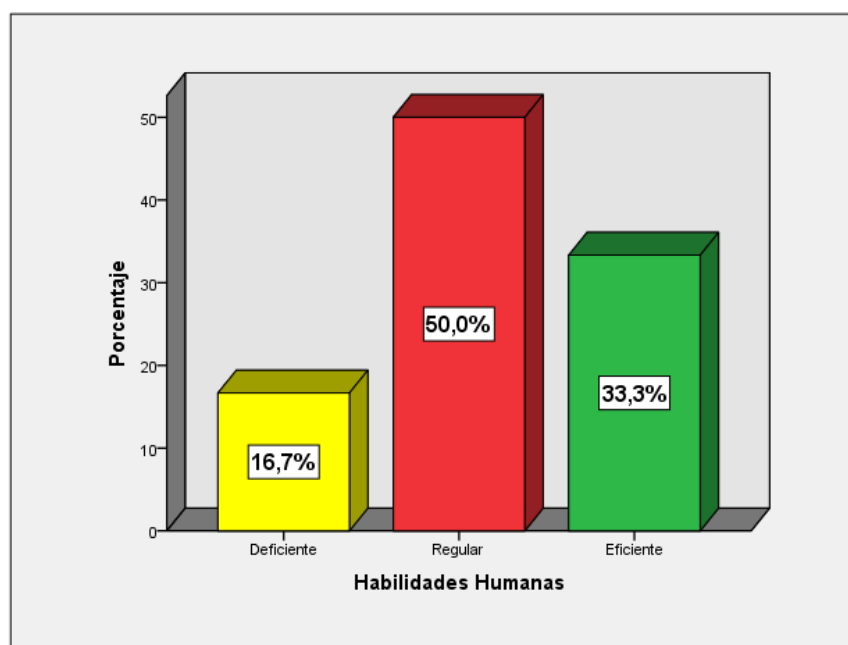
Distribución de frecuencias dimensión habilidades humanas

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	5	16,7
Regular	15	50,0
Eficiente	10	33,3
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Niveles de la dimensión habilidades humanas



Nota: elaboración propia

En la tabla 6 y figura 4 sobre frecuencias del nivel de habilidades humanas que es una dimensión de la variable habilidades gerenciales, según es percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 5 casos correspondiente al 16,7% consideran que existe un nivel deficiente de habilidades humanas; 15 casos que corresponden al 50 % indican que existe un nivel regular de habilidades humanas y finalmente 10 casos que representa al 33, 3% del total de encuestados consideran que existe un eficiente nivel de habilidades humanas.

Análisis de la dimensión: Habilidades técnicas

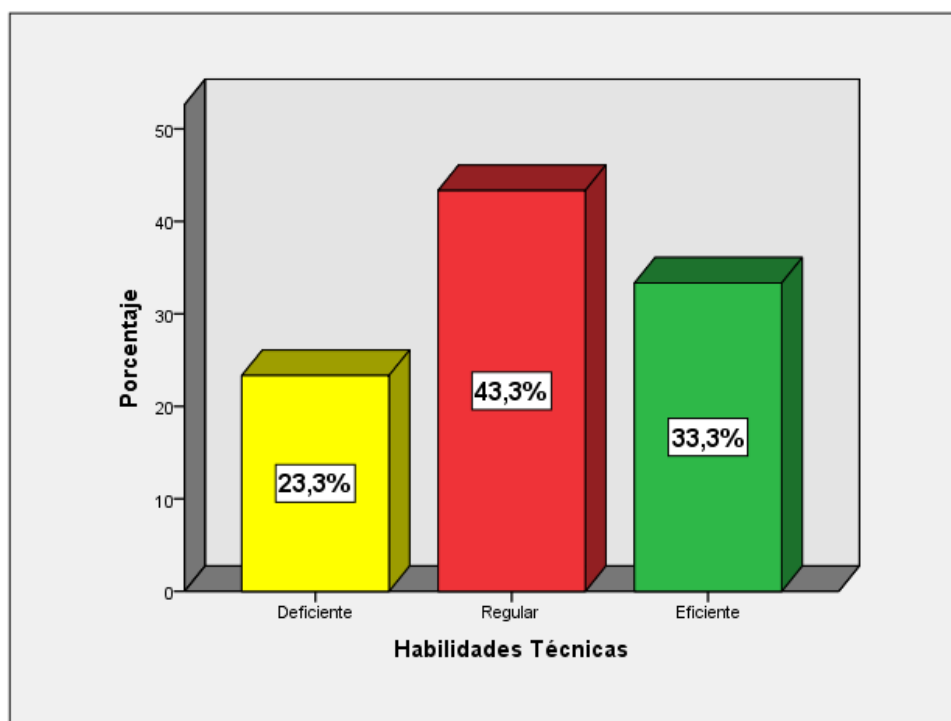
Tabla 7

Distribución de frecuencias dimensión habilidades técnicas

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	7	23,3
Regular	13	43,3
Eficiente	10	33,3
Total	30	100,0

Figura 5

Niveles de la dimensión habilidades técnicas



Nota: elaboración propia.

En la tabla 7 y figura 5 sobre frecuencias del nivel de habilidades técnicas que es una dimensión de la variable habilidades gerenciales, según es percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 7 casos correspondiente al 23,3% consideran que existe un nivel deficiente de habilidades técnicas; 13 casos que corresponden al 43,3 % indican que existe un nivel regular de habilidades técnicas y finalmente 10 casos que representa al 33, 3% del total de encuestados consideran que existe un eficiente nivel de habilidades técnicas.

Análisis de la variable 2: Satisfacción del personal

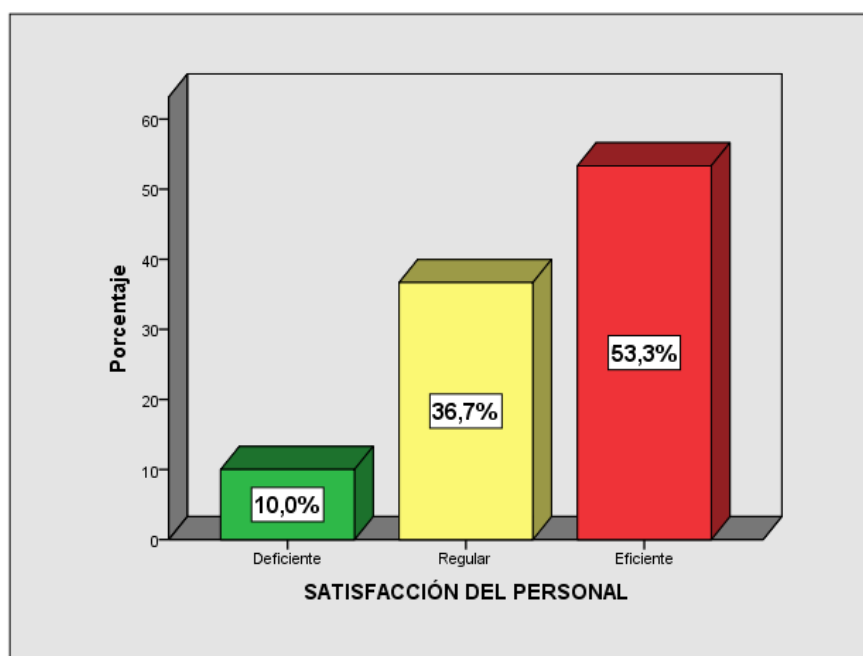
Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del personal

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	3	10,0
Regular	11	36,7
Eficiente	16	53,3
Total	30	100,0

Figura 6

Niveles de la variable Satisfacción del personal



Nota: elaboración propia

En la tabla 8 y figura 6 se muestra frecuencias de la segunda variable satisfacción del personal, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 3 casos correspondiente al 10,0% consideran que es deficiente la satisfacción del personal; 11 casos que corresponden al 36,7 % indican que existe una satisfacción del personal regular y finalmente 16 casos que representa al 53,3% consideran que existe un eficiente nivel de satisfacción del personal.

Análisis de la dimensión: Reto del trabajo

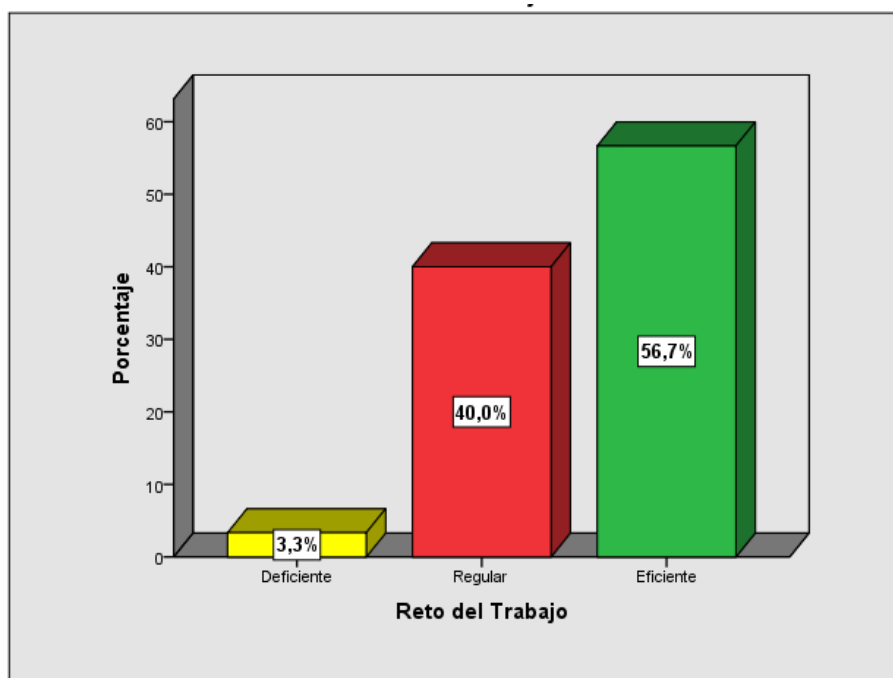
Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión reto del trabajo

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	3,3
Regular	12	40,0
Eficiente	17	56,7
Total	30	100,0

Figura 7

Niveles de la dimensión reto del trabajo



Nota: elaboración propia

En la tabla 9 y figura 7 se muestra frecuencias de la dimensión reto del trabajo, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 1 casos correspondiente al 3,3% consideran que el reto del trabajo es deficiente; 12 casos que corresponden al 40,0 % consideran regular al reto del trabajo y finalmente 17 casos que representa al 56,7% consideran que el reto de trabajo es eficiente.

Análisis de la dimensión: Sistema de recompensa

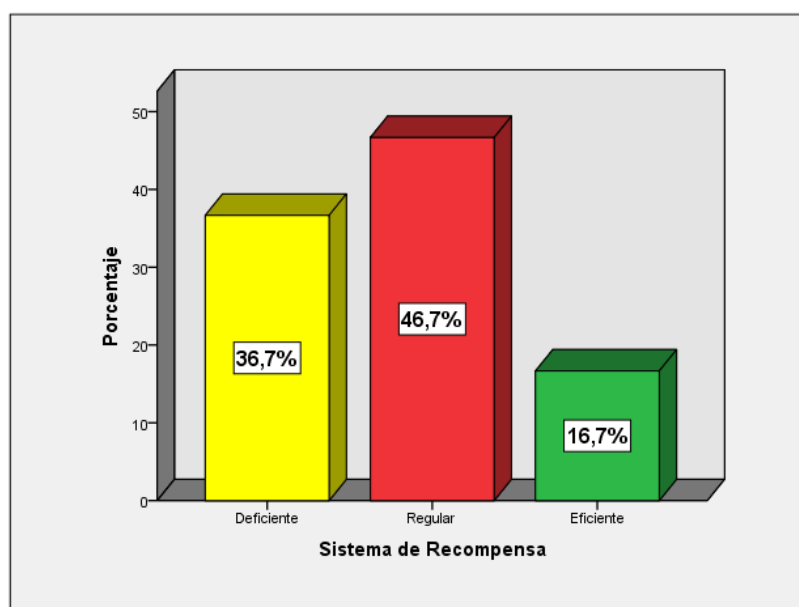
Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión sistema de recompensa

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	11	36,7
Regular	14	46,7
Eficiente	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 8

Niveles de la dimensión sistema de recompensa



Nota: elaboración propia

En la tabla 10 y figura 8 se muestra frecuencias de la dimensión sistema de recompensa, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 11 casos correspondiente al 36,3% consideran que es deficiente el sistema de recompensas en el restaurante; 14 casos que corresponden al 46,7 % consideran regular al sistema de recompensa y finalmente 5 casos que representa al 16,7% consideran que es eficiente el sistema de recompensa.

Análisis de la dimensión: Condiciones laborales

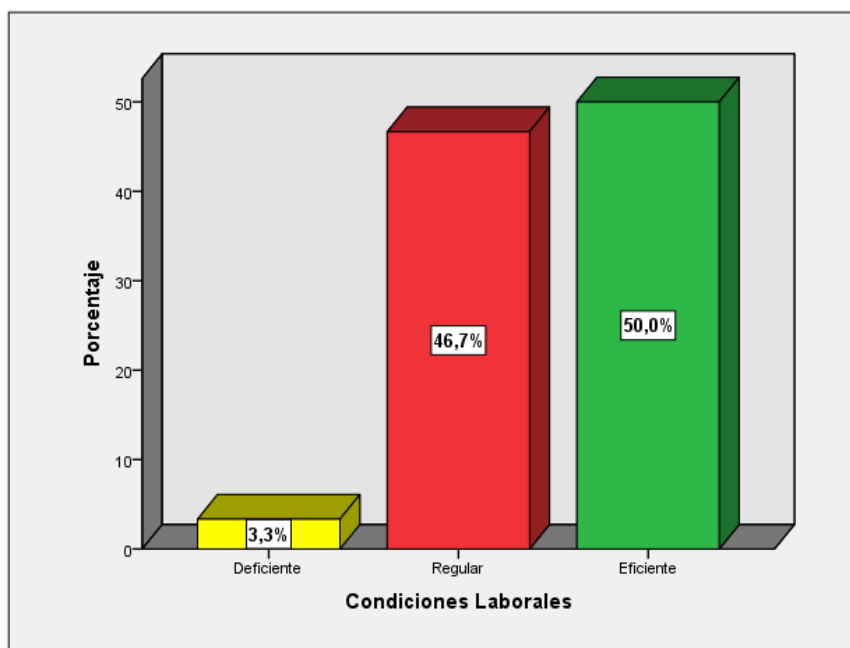
Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	3,3
Regular	14	46,7
Eficiente	15	50,0
Total	30	100,0

Figura 9

Niveles de la dimensión condiciones laborales



Nota: Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 9 se muestra frecuencias de la dimensión Condiciones laborales, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 1 caso correspondiente al 3,3% considera que es deficiente las condiciones laborales del restaurante; 14 casos que corresponden al 46,7 % consideran regular las condiciones laborales y finalmente 15 casos que representa al 50, 0% consideran que es deficiente las condiciones laborales.

Análisis de la dimensión: Relaciones interpersonales

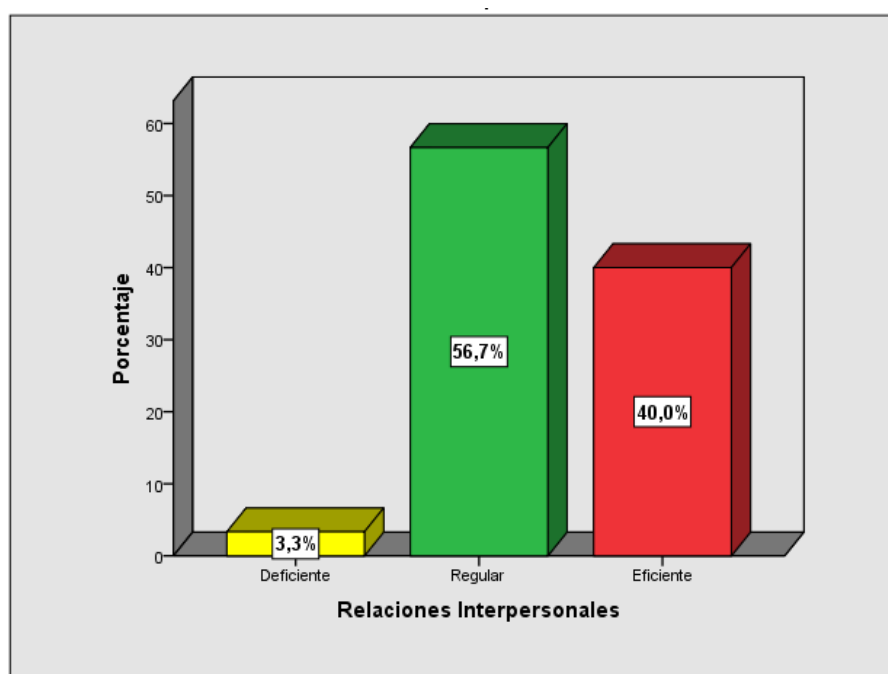
Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales

Niveles de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	3,3
Regular	17	56,7
Eficiente	12	40,0
Total	30	100,0

Figura 10

Niveles de la dimensión relaciones interpersonales



Nota: elaboración propia

En la tabla 12 y figura 10 se muestra frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa que de 30 trabajadores, 1 caso correspondiente al 3,3% considera que es deficiente las relaciones interpersonales en el restaurante; 17 casos que corresponden al 56,7 % consideran regular los niveles de las relaciones interpersonales y finalmente 12 casos que representa al 40, 0% consideran que es deficiente las relaciones interpersonales.

3.1. Contrastación de hipótesis

Para determinar la relación entre la primera y segunda variable, se usó la prueba de Rho de Spearman en el SPSS. Se muestra la regla de decisión para determinar los resultados:

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor $p < 0,05$, se acepta la hipótesis de investigación (H_g)

Tabla 13
Niveles de correlación de Rho Spearman

Niveles	Interpretación
De 0.80 a 1.00	Muy alta correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación

Nota: Bisquerra, 1988, p.189 citado por Chumpitaz

Hipótesis general

H_g : Existe relación entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

H_0 : No existe relación entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

Tabla 14
Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre habilidades gerenciales y la satisfacción del personal

		Satisfacción	
		Habilidades Gerenciales	Del Personal
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	1,000	,674**
			,000
	N	30	30
Satisfacción Del Personal	Satisfacción Del Personal	,674**	1,000
		,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Datos procesados del SPSS.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.674$) lo que indica una positiva alta correlación, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,01$ y en consecuencia la relación es significativa, se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre las variables habilidades gerenciales y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On, 2021.

Hipótesis específica 1

H_1 : Existe relación entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

H_0 : No existe relación entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

Tabla 15

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal

			Habilidades Conceptuales	Satisfacción Del Personal
Rho de Spearman	Habilidades Conceptuales	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Satisfacción Del Personal	Satisfacción Del Personal	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Datos procesados del SPSS.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.420$) lo que indica una positiva moderada correlación, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,01$ y en consecuencia la relación es significativa, se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On, 2021.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación entre la la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

H₀: No existe relación entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

Tabla 16

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal

			Habilidades Humanas	Satisfacción Del Personal
Rho de Spearman	Habilidades Humanas	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción Del Personal	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Datos procesados del SPSS.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.600$) lo que indica una positiva alta correlación, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,01$ y en consecuencia la relación es significativa, se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On, 2021.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

H₀: No existe relación entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021

Tabla 17

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal

			Habilidades Técnicas	Satisfacción Del Personal
Rho de Spearman	Habilidades Técnicas	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Satisfacción Del Personal	Satisfacción Del Personal	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Datos procesados del SPSS.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.747$) lo que indica una positiva alta correlación, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,01$ y en consecuencia la relación es significativa, se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados logrados en la prueba estadística de Rho Spearman, las hipótesis planteadas en esta investigación se ha podido concretar la correlación significativa entre las dos variables: Habilidades Gerenciales y Satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores, 2021, resultando una correlación de 0,674 donde $p= 0,000$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral).

Con relación a los resultados de la hipótesis general; se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; una correlación de 0,674; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo tanto, se afirma la relación alta entre las variables habilidades gerenciales y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores, 2021. Se evidencia que el 56,7% de trabajadores del restaurante el Pez On de Miraflores presenta un nivel regular respecto a las habilidades gerenciales, y el 43, 3% percibe que las habilidades gerenciales representa un nivel eficiente.

Por ello, es importante reforzar las habilidades gerenciales las cuales son habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas propuestas en la teoría de Katz y tomadas como dimensiones en esta investigación (Robert Katz citado en Robbins, 2004); es así que al mejorar las habilidades de un gerente o del departamento de administración se mejorarán los lazos laborales que se tiene con el personal, con ello lograr satisfacer necesidades propias del trabajador. Así mismo, se contrasta con la teoría racionalista de la administración sustenta que los administrativos deben desarrollar estas habilidades para socializar con el empleado de manera que se pueda trabajar en equipo, con respeto y empatía, logrando resultados satisfactorios tanto para la empresa, en este caso el restaurante el Pez On de Miraflores (Vroom citado en Varo, 1994).

Entonces, si el personal se siente cómodo en su trabajo por las habilidades demostradas por sus gerentes y diferentes factores, éste se sentirá satisfecho y feliz por trabajar en el restaurante, puesto que, le permitirá crecer de manera personal y profesional (Minuto, 2016; Pérez y Velasco, 1994). A través de los resultados se evidencio que la variable satisfacción del personal, el 20,0% considera que es deficiente la satisfacción del personal, el 36,7 % indican que existe

una satisfacción del personal regular y al 53, 3% consideran que existe un eficiente nivel de satisfacción del personal.

En ese sentido, estos resultados se pueden contrastar con la teoría humanista de la administración y la teoría de factores de Herzberg, la primera se basa en la fuerza organizada de trabajadores quienes pueden llevar al éxito a la empresa, se enfoca en las relaciones laborales que existe en una organización, puesto que, el factor social y emocional dependen de estas (Mayo, Hawthorne y Lewwin citado en Quintanilla, 2015); la segunda teoría cimienta diferentes factores los cuales satisfacen al personal, estos factores pueden ser higiénicos y motivadores, que el gerente debe poner en práctica para influir en su trabajador de manera positiva y pueda desenvolverse eficientemente a favor de lo personal y los objetivos del restaurante (Barreiro; Diez; Ruzo y Losada, 2003).

En este estudio se logró definir por estas teorías las dimensiones de satisfacción del personal las cuales son Reto del trabajo, sistema de recompensa, condiciones laborales y relaciones Interpersonales, que debe desarrollar el restaurante para mejorar la satisfacción.

Con relación a los resultados de la hipótesis específica 1; se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; una correlación de 0,420; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se afirma la relación moderada entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores, 2021. Se evidencia en el restaurante que, de 30 trabajadores, el 3,33% consideran que existe un nivel deficiente de habilidades conceptuales, el 50 % indican que existe un nivel regular de habilidades conceptuales y finalmente el 46, 67% del total de encuestados consideran que existe un eficiente nivel de habilidades conceptuales.

Estos resultados describen que hace falta realzar más esta habilidad que engloba la resolución de problemas que consta en la manera de dar solución a los problemas o conflictos que puedan estar pasando en el restaurante, por ejemplo, mala relación entre compañeros, falta de comprensión con las tareas asignadas, etc. (Durán, 2018); también tenemos la productividad que quizás no es la adecuada

en este momento por diversos motivos por la pandemia provocada por la covid-19, diferentes reglamentos como el aforo reducido, esta situación debe ser manejada por el gerente pero también se debe hacer conocer a los trabajadores, para hacer crecer su competitividad y responsabilidad, destacando los logros y metas cumplidas (Cornejo, 2011; Ibáñez, 2004), todos estos factores es observado por el personal, ayudan al gerente a percibir, analizar y diagnosticar situaciones inesperadas, poder optar por soluciones asertivas que brinden cambios positivos a la empresa en general (Duncan, 1991; Griffin y Ebert, 2005); así mismo, estos resultados se contrastan con la teoría de la administración científica donde todo trabajador debe tener un bienestar y un ritmo de trabajo adecuado para poder generar productividad, por tanto, es necesario el cambio de mentalidad, calidad y desempeño de los gerentes para influenciar en el personal y lograr metas y objetivos en el restaurante (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996; Stephen y DeCenzo, 2009; Druker, 2014; Torres, 2011). Por lo tanto, depende de la empresa cimentar bien estas habilidades para lograr aumentar el nivel de eficiencia de habilidades con respecto a la satisfacción del personal.

Con relación a los resultados de la hipótesis específica 2: se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; una correlación de 0,600; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se afirma la relación alta entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores, 2021. Se evidencia en los resultados, el 16,7% consideran que existe un nivel deficiente de habilidades humanas; el 50 % indican que existe un nivel regular de habilidades humanas y el 33, 3% del total de encuestados consideran que existe un eficiente nivel de habilidades humanas.

Estos resultados demuestran un alto porcentaje que su personal percibe deficiencia y regular nivel de habilidades humanas, estas habilidades provienen netamente de las relaciones humanas que constituyen equidad y justicia entre todos los empleados de la empresa, se caracteriza por el trato tanto individual y grupal (Murillo y Soria, 2004), por ejemplo, el gerente dentro de esta habilidad debe desarrollar y mostrar autocontrol que es el manejo de las emociones, motivar a su personal, empatía, reconocimiento, trabajo en equipo, si el empleado reconoce

estos factores como principales características en su gerente entonces el personal se encontrará en un ambiente de confianza, sintiéndose a gusto, libre de expresar emociones, iniciativa, creatividad, voluntad y esfuerzos para cumplir con sus metas propuestas, por consiguiente satisfecho en el área de trabajo (Mischel, 2015; Urcola, 2011).

Con relación a los resultados de la hipótesis específica 3: se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; una correlación de 0,747; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se afirma la relación alta entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores, 2021. Asimismo, el 23,3% consideran que existe un nivel deficiente de habilidades técnicas; el 43,3 % indican que existe un nivel regular de habilidades técnicas y el 33, 3% del total de encuestados consideran que existe un eficiente nivel de habilidades técnicas. Estas habilidades técnicas engloban a factores como la comunicación que es básico para poder comprenderse entre una y otra persona, la toma de decisiones asertivas puesto que es imprescindible elegir las estrategias adecuadas para la mejora del restaurante; liderar el equipo de trabajo sin imponer las ideas o reglas (Acosta, 2018).

Además de ello, los resultados se contrastan con el estudio de Pando (2018) donde concluye que la gerencia debe poseer habilidades indispensables para poder dirigir el restaurante, logrando incentivar a los trabajadores de manera positiva y conseguir mejorar los resultados de la organización. Para lograr esto en el restaurante el Pez On de Miraflores es importante empezar por la comunicación puesto que es crucial dentro de una organización, permite entender los puntos de vista tanto del gerente como del trabajador y sacar el mejor provecho de la relación laboral (López, 2015).

Todas estas habilidades se ven reflejadas en la satisfacción del personal; para la satisfacción del personal en el restaurante el Pez On de Miraflores es necesario desenvolver cuatro dimensiones; primero el reto del trabajo, como resultado se obtuvo que el 3,3% consideran que el reto del trabajo es deficiente, el 40,0 % consideran regular al reto del trabajo y el 56, 7% consideran que el reto de trabajo es eficiente. Este reto de trabajo engloba factores como trabajo estimulante

donde el gerente debe desarrollar el aprendizaje de su trabajador (Casado, 2013), la naturaleza del trabajo es una necesidad del trabajador sentirse bien con la tarea que está realizando, el gerente debe observar si el trabajo lo hace forma eficaz y eficiente (Chauviere; Depenne y Trapon, 2020), logro, trabajo en sí mismo, identidad de la tarea; sentirse bien en el área de trabajo haciendo lo que les gusta o apasiona, encontrando libertad, independencia y beneficios siendo tarea del gerente o área de gerencia cumplir con sus empleados (Casado, 2013; Puchol, 2012; Dychtwald, Ericson & Morison, 2006).

Segundo el sistema de recompensas, obtuvo como resultados según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores el 36,3% consideran que es deficiente el sistema de recompensas en el restaurante; el 46,7 % consideran regular al sistema de recompensa y el 16, 7% consideran que es eficiente el sistema de recompensa. Estos resultados se contrastan con los enunciados de Valera, 2006; Hernández y Carrillo, 2014; Vértice, 2011 quienes indican que el sistema de recompensas es netamente responsabilidad del área gerencial y/o administrativa, donde deben enfocarse en factores como recompensas equitativas entre los empleados, existe aveces que entre varios trabajadores realizan las mismas tareas pero la remuneración es diferente, es allí su descontento (Casas, 2002); reconocimiento laboral forma parte de la gestión de un gerente debe potencializar el desempeño de los trabajadores, así poder sentirse satisfechos (Parker; McAdams y Zielinsky, 2013), con respecto a los incentivos sin dudar esta característica es fundamental para elevar el nivel de porcentaje de la dimensión sistema de recompensas, estos incentivos pueden ser vales de consumo, descuentos en los platos de comida por parte del restaurante para el personal, incentivos grupales como ver una peliculan, entre otros, quizás no sea monetario pero se debe reconocer el esfuerzo del equipo de trabajo, sin condicionar se puede impulsar el cumplimiento de metas (Caso, 2003); oportunidades de ascender toda empleado tiene deseos de superación y crecer laboralmente y finalmente obtener una buena compensación; por ello el restaurante el Pez On debe elevar el porcentaje de nivel de eficiencia.

Tercero condiciones laborales, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa al 3,3% considera que es deficiente

las condiciones laborales del restaurante; el 46,7 % consideran regular las condiciones laborales y el 50, 0% consideran que es eficiente las condiciones laborales. Este resultado refleja que el personal si se siente a gusto con las condiciones laborales, por ejemplo el trato humano es justo y se llevan bien con su compañero, así también, contar con los insumos o equipos a la mano para poder realizar su trabajo, el horario también debe ser el adecuado, gran cantidad de trabajadores se sienten desmotivados puesto que se encuentran la gran parte de su día en el trabajo, la necesidad del trabajador es también estar con su familia o hacer alguna actividad (Wayne y Noe, 2005), este resultado también representa la autonomía que brinda el restaurante hacia sus trabajadores y les sirve para desenvolverse por sí solos en su área; el ambiente laboral es adecuado; el bienestar físico, psicológico y emocional es de importancia para satisfacer al personal (Agut, 1998; Ortega, 2008; Blanch, 2003).

Cuarto relaciones interpersonales, según lo percibido por los trabajadores del restaurante Pez On de Miraflores, se observa el 3,3% considera que es deficiente las relaciones interpersonales en el restaurante; el 56,7 % consideran regular los niveles de las relaciones interpersonales y el 40, 0% consideran que es deficiente las relaciones interpersonales. El resultado es positivo y se puede decir que en el restaurante se presta atención a factores como la supervisión el gerente está al tanto de las tareas realizadas por el personal, los colegas cooperadores entre sí hacen lograr resultados positivos (Olaz, 2017), lideres tolerantes y responsabilidad laboral en general, el gerente es quien se encarga de desarrollar estrategias de cooperatividad y participación de sus trabajadores para conocer cómo se siente (Wiemann, 2011; Frías, 2001).

Por lo tanto, mediante la discusión realizada, podemos decir que existe el impacto de las habilidades blandas y las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas en la satisfacción del personal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según el resultado obtenido, por el análisis de la hipótesis general, se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; también un coeficiente de correlación alta de 0,674; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo tanto según nuestro objetivo general, se concluye que existe relación alta entre las variables habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

Segunda: Según el resultado obtenido, por el análisis de la hipótesis específica 1, se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; obteniendo también un coeficiente de correlación moderada de 0,420; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Por lo tanto según nuestro objetivo específico 1, se concluye que existe relación moderada entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

Tercera: Según el resultado obtenido, por el análisis de la hipótesis específica 2, se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; obteniendo también un coeficiente de correlación alta de 0,600; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Por lo tanto según nuestro objetivo específico 2, se concluye que existe relación alta entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

Cuarta: Según el resultado obtenido, por el análisis de la hipótesis específica 3, se obtuvo una significancia de 0,000 menos al nivel de significancia de 0,01; obteniendo también un coeficiente de correlación alta de 0,747; de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Por lo tanto según nuestro objetivo específico 3, se concluye que existe relación alta entre la dimensión habilidades

técnicas y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On de Miraflores – 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la empresa implementar estrategias de mejora para las habilidades gerenciales como capacitaciones, hacer foros grupales con el personal, así mismo hacer evaluaciones de satisfacción de su personal, para seguir mejorando en cuanto a las relaciones laborales que permiten el desenvolvimiento de los trabajadores y así mismo, hace a la empresa más productiva.

Segunda: Se recomienda a la gerencia o administración considerar las habilidades conceptuales que engloba a resolución de problemas, en muchas empresas no consideran las opiniones de su personal y tratan de solucionar los problemas a la deriva de ellos, por ello, es importante que la empresa tome en cuenta opiniones y los haga partícipes de las mejoras que se hacen así su personal se sentirán comprometidos con el restaurante, logrando mejorar la productividad y competitividad.

Tercera: Se recomienda enfocarse en el tema de las habilidades humanas, por parte de la gerencia mejorar en la motivación, empatía y trabajo en equipo, esto atraerá condiciones favorables tanto para la empresa y trabajador, ya que en un restaurante es fundamental las buenas relaciones entre compañeros de trabajo para que el servicio sea excelente; así mismo reconocer los esfuerzos que hace su personal, mensual o cada tres meses, promover la cooperación entre el personal, supervisar con atención el desenvolvimiento del trabajador.

Cuarta: Se recomienda considerar las habilidades técnicas, la comunicación como pilar fundamental para la toma de decisiones asertivas en la empresa, deben considerar al sistema de recompensas que engloba principalmente a incentivos y oportunidades de crecer, es necesario que la empresa desarrolle el crecimiento profesional de sus trabajadores, o ir rotando de área adecuadamente, así no tener un trabajo monótono.

REFERENCIAS

- Abascal, E. & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. 1ª Ed. España: ESIC
- Acosta, J. (2018). *Dirigir: liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. 1ª Ed. España: ESIC
- Agut, C. (1998). *Curso sobre prevención de riesgos laborales*. 1ª Ed. España: UJ
- Alvin, M. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. 2ª Ed. España: CIS
- Barreiro, J.; Diez, J.; Ruzo, E. & Losada, F. (2003). *Gestión científica Empresaria, temas de investigación actuales*. 1ª Ed. España: Netbiblo
- Bedoya, M. (2017). *La gestión de sí mismo: ética y subjetivación en el neoliberalismo*. 1ª Ed. Colombia: UNA
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2ª Ed. México: Pearson Educación.
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del Clima laboral*. UNED. Recuperado en:
https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivaci%C3%B3n+laboral+y+satisfacci%C3%B3n+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjO_fGxpobzAhVSHLkGHc21AHgQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20laboral%20y%20satisfacci%C3%B3n%20del%20personal&f=false
- Casado, C. (2013). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. 3ª Ed. España: Caritas Casas, A. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. 1ª Ed. España : ESIC
- Castellano, M . ; Bittar, O.; Castellano, N. & Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: orientaciones básicas*. 1ª Ed. Colombia: Unimagdalena
- Chauviere, M.; Depenne, D. & Trapon, M. (2020). *Sobre la naturaleza del trabajo social profesional*. 1ª Ed. España: Narcea
- Chumpitaz, N. (2020) *Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena (Tesis de*

- maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Córdoles, A. (2008). *Empatía ponte en su lugar*. 3ª Ed. España: FC Editorial
- Cornejo, M. (2011). *Excelencia directiva para lograr la productividad*. 1ª Ed. Chile: Elearning
- Cruz, M. (2018) *Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34427>
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. 2ª Ed. Chile: RIL
- Dillon, K. (2018). *Guía HBR: relaciones de poder en la oficina, supera las rivalidades. Evita los juegos de poder. Mejora las relaciones*. 1ª Ed. España: Kindle
- Drucker, P. (2014). *La gerencia de las empresas*. Ed. Argentina: Penguin Radom.
- Durán, A. (2018). *Resolución de problemas*. 1ª Ed. España: Elearning
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. 1ª Ed. España: Elearning
- Dychtwald, K.; Ericson, T. & Morison, R. (2006). *Retención del talento*. 1ª Ed. España: Almuzara
- El Peruano. (2021). *Habilidades blandas del líder en su empresa*. Diario El Peruano. Recuperado en: <https://elperuano.pe/noticia/120481-habilidades-blandas-del-lider-en-su-empresa>
- Fernández, V. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*. 1ª Ed. España: Nesbiblo
- Flic, U. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. 1ª Ed. México: UNAM
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. 1ª Ed. Chile: Lom
- García, F. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. 1ª Ed. México: Limusa
- González, M. (2012). *Habilidades directivas*. 2ª Ed. España: INNOCA

- Green, A. (23 de noviembre 2018). *¿Por qué hay tantos jefes malos que no saben gestionar sus equipos?* BBC News Mundo. Recuperado en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-46297455>
- Griffin, R., & Ebert, R. (2005). *Negocios*. 7ª Ed. México: Pearson Educatios.
- Hernández, J; Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación: sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. 1ª Ed. México: Patria
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª Ed. México: McGrwall Hill Education.
- Hernández, R; Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. 8ª Ed. México: McGraw
- Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo*. 1ª Ed. México: Babelcube
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. 1ª Ed. Venezuela: CEC
- Ibáñez, J. (2004). *Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales*. 9ª Ed. España: AKAL
- INEGI (2011) *Diseño de la muestra en proyectos de encuesta*. 1ª Ed. México: INEGI
- Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. 1ª Ed. España: Díaz Santos
- Jiménez, S. (2017). *Gestión de las fuerzas de ventas y equipos de comerciales*. 1º Ed. España: IC.
- López, L. (2015). *77 claves de comunicación asertiva: fórmulas maestras de comunicación asertiva*. 1ª Ed. Colombia: Eliprovox
- Lozano, C. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6532/Lozano_BCJ.pdf
- Mapcal, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. 1ª Ed. España: Diaz de Santos
- Martín, V. y Reyes, G. (2020) *desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19*. Revista venezolana de Gerencia: Venezuela.

- "Martínez, I. (2015). *Diseños de encuestas y cuestionarios de investigación*. 5ª Ed. España: Elearning
- https://books.google.com.pe/books?id=LGNWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Martinez, M. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero de la comunidad Valenciana: una aproximación a las narraciones y los discursos*. 1ª Ed. España: Universitat de Valencia
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. 3ª Ed. España: Diaz de Santos.
- Minuto, C. (2016). *Alcanza la satisfacción laboral: los secretos para ser felices en el trabajo*. 1ª Ed. España: COACHING
- Mischel, W. (2015). *El test de la golocina: cómo entender y manejar el autocontrol*. 9ª Ed. Estados Unidos: McGraw-Hill
- Murillo, V., & Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. 2ª Ed. México: Limusa
- Naghi, M. (2000). *Metodología de la investigación*. 2ª Ed. México: Noriega Limusa
- https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n+b%C3%A1sica&hl=es-4197&sa=X&ved=2ahUKEwim79_u8s3zAhUrILkGHWHZAUQQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=tipos%20de%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica&f=false
- Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>
- Nolazco, F.; Bustamante, E.; Moreno, R & Carhuacho, I. (2020) *Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú*. INNOVA. Recuperado en: <file:///C:/Users/pc/Downloads/1455-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7963-1-10-20210112.pdf>
- Novella, R.; Alvarado, A.; Rosas, D. & Gonzalez, Carolina. (2019) *Encuesta de habilidades al Trabajo (2017-2018): Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. BID-INEI.

- Olaz, Á. (2017). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias*. 1ª Ed. España: UJ
- Olaz, A. (2018). *Guía para el análisis de problemas y toma de decisiones*. 1ª Ed. España: ESIC
- Ortega, C. (2008). *Todo contratación laboral*. 12ª Ed. España: CISS
- Pando, L. (2018). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en los trabajadores de la empresa pollería Ronald's SAC Lima 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25682>
- Parker, G.; McAdams, J. & Zielinsky, D. (2013). *¿Cómo recompensar eficazmente a un equipo de trabajo?*. 2ª Ed. España : Diaz de Santos
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. 1ª Ed. México : Manual Morderno
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las Habilidades Directivas. Estudio aplicado al sector Público De La Provincia de Córdoba* (Tesis de doctorado). Universidad de Córdoba. España. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>
- Pérez, J. y Velasco, F. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. 1ª Ed. España: ESIC
- Puchol, L. (2012). *El libro para conseguir un mejor trabajo*. 2ª Ed. España: Diaz de Santos.
- Quintanilla, C. (2015). *Empresas y personas: Gestión del conocimiento y capital humano*. Ed. España: Diaz de Santos.
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística*. 1ª Ed. Argentina: Brujas
https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Reza, J. (2019). *El gerente efectivo. Los fundamentos de la administración, el trabajo en equipo y el liderazgo*. 1ª Ed. México: Publishing.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10a Ed. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. 3ª Ed. España: Diaz de Santos.

- Roselló, E.; Lillo, N. (2001). *Manual para el trabajo comunitario*. 1ª Ed. España: Narcea
- Ruiz, C. (2015). Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación. Recuperado de <https://bit.ly/2Pzyo5f>
- Ruiz, P.; Alcalde, J. y Landa, J. (1994). *Gestión clínica en cirugía*. 8ª Ed. España: ARAN
- Silva, M.; Brain, M. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. 1ª Ed. México: UNAM. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=q0EzLNie4kYC&pg=PA66&dq=confiabilidad+del+instrumento+alfa+de+cronbach&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjkm62do8_zAhUFJLkGHbPIC3gQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=confiabilidad%20del%20instrumento%20alfa%20de%20cronbach&f=false
- Stephen, R. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de la administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. 3a Ed. México: Pearson.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administration*. 6ta Ed. México: Prentice Hall.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. 1ª Ed. Colombia: UNC.
- Tejedor, J. (2014). *Investigación educativa: su desarrollo en el ámbito de la tecnología educativa: en investigación y tecnologías de la información y comunicación al servicio de la innovación educativa*. 1ª Ed. España: Aquilafuente
https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Tejedor, J. (2014). *Investigación educativa: su desarrollo en el ámbito de la tecnología educativa: en investigación y tecnologías de la información y comunicación al servicio de la innovación educativa*. 1ª Ed. España: Aquilafuente
https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación, investigación cualitativa / investigación cuantitativa*. 1ª Ed. Colombia: U. EAFIT

- Torres, C. (2011). *Teoría general de la administración*. Ed. Colombia: CESA.
- Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato (Tesis de maestría)*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48%20GTH.pdf>
- Urcola, J. (2011). *La motivación empieza en uno mismo: aspectos básicos para motivar a los demás y motivarse así*. 3ª Ed. España: HESIC
- Valera, R. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. 1ª Ed. México: Prentice Hall
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalarias*. 3ª Ed. España: Diaz de Santos.
- Vega, C. (2019) *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral, En la dirección de salud del hospital Militar, Jesús María, Lima* (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4392>
- Vélez, M. (2018) *Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28320>
- Vértice, I. (2011). *Retribución del personal*. 1ª Ed. España : AENOR
- Wayne, R. & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. 9ª Ed. México: Prentice Hall
- Wiemann, J. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. 1ª Ed. España: UOC
- Wilches, N. (2018) *Clima organizacional y Satisfacción laboral del Trabajador en la empresa Minería Texas Colombia* (Tesis de maestría). Universidad Externado de Colombia. Colombia. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/217417656.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Habilidades Gerenciales y la satisfacción del personal en el restaurante El Pez On de Miraflores – 2021						
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Hipótesis General: Existe relación entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Habilidades gerenciales	Habilidades conceptuales	Resolución de problemas	Tipo de Investigación: Cuantitativo Nivel de Investigación: Descriptivo Correlacional Método de la Investigación: Hipotético - deductivo Diseño de Investigación: No experimental / corte transversal
					Productividad	
					Competitividad	
				Habilidades humanas	Responsabilidad	
					Autocontrol	
					Motivación	
					Empatía	
				Habilidades técnicas	Reconocimiento	
					Trabajo en equipo	
					Comunicación	
Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?	Objetivo Específico 1: Identificar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Hipótesis Específico 1: Existe relación entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Satisfacción del personal	Reto del trabajo	Dirigir	Población:30 Muestra:30
					Trabajo estimulante	
					Naturaleza del trabajo	
					Logro	
					Trabajo en sí mismo	
				Sistema de recompensas	Identidad de la tarea	Procedimiento, técnica e instrumentos de recopilación de datos: - Encuesta - Cuestionario
					Recompensas equitativas	
					Reconocimiento laboral	
					Incentivos	
					Oportunidades de ascender	
Condiciones laborales	Compensación	Procedimiento y técnica de análisis de datos: SPSS Statistics 22				
	Condiciones favorables					
	Horarios					
Relaciones interpersonales	Autonomía					
	Ambiente laboral					
	Supervisión					
	Colegas cooperadores					
Líderes tolerantes						
Responsabilidad laboral						
Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?	Objetivo Específico 2: Establecer la relación que existe entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Hipótesis Específico 2: Existe relación entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Satisfacción del personal	Condiciones laborales	Responsabilidad laboral	Procedimiento y técnica de análisis de datos: SPSS Statistics 22
					Trabajo en equipo	
					Comunicación	
					Toma de decisiones	
					Dirigir	
					Trabajo estimulante	
					Naturaleza del trabajo	
					Logro	
					Trabajo en sí mismo	
					Identidad de la tarea	
Problema Específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021?	Objetivo Específico 3: Identificar la relación que existe entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Hipótesis Específico 3: Existe relación entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción del personal del Restaurante el Pez On de Miraflores – 2021	Satisfacción del personal	Relaciones interpersonales	Responsabilidad laboral	Procedimiento y técnica de análisis de datos: SPSS Statistics 22
					Líderes tolerantes	
					Colegas cooperadores	
					Supervisión	
					Ambiente laboral	
					Autonomía	
					Horarios	
					Condiciones favorables	
					Compensación	
					Oportunidades de ascender	
Incentivos						
Reconocimiento laboral						
Recompensas equitativas						
Identidad de la tarea						
Trabajo en sí mismo						
Logro						
Naturaleza del trabajo						
Trabajo estimulante						
Dirigir						

Anexo 2: Operacionalización de la variable Habilidades Gerenciales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Habilidades gerenciales	Consiste en habilidades que los gerentes y administrativos deben manejar e instruir con ello a los trabajadores. Estas habilidades clasificadas en habilidades técnicas, habilidades conceptuales y habilidades humanas, permiten mejorar la relación entre gerencia y los trabajadores. (Katz citado en Stephen y DeCenzo, 2009; Murullo y Soria, 2004).	La variable habilidades gerenciales ha sido operacionalizada en tres dimensiones tales como habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas, de acuerdo al cuestionario de Carhuanchu; Sichen; Nolazco y De la torre (2019); Herrera (2018) adaptado por el investigador la encuesta está compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta (Ver anexo 2).	Habilidades Conceptuales	Resolución de problemas	1. El gerente evalúa varias alternativas para dar solución de los problemas. 2. El gerente ante un problema asume una actitud constructiva. 3. El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Productividad	4. El gerente desempeña de manera correcta la productividad de la empresa. 5. El gerente suele supervisar el desempeño que laboran en la organización.	
				Competitividad	6. El gerente desarrolla actividades de competencia entre el personal.	
				Responsabilidad	7. El gerente suele delegar responsabilidades al personal.	
			Habilidades humanas	Autocontrol	8. El gerente controla sus impulsos emocionales. 9. El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.	
				Motivación	10. El gerente reconoce mi trabajo y me incentiva 11. El gerente es un líder motivador de la gerencia. 12. La empresa fomenta la motivación en el desempeño del personal.	
				Empatía	13. Recibe un trato amable por parte de sus compañeros y gerente.	
				Reconocimiento	14. Se reconoce el esfuerzo y dedicación de la labor del personal. 15. La empresa desarrolla compromiso con el personal.	
				Trabajo en equipo	16. Se impulsa el trabajo en equipo en la empresa.	
			Habilidades Técnicas	Comunicación	17. Existe una buena comunicación en todas las áreas de la empresa. 18. La comunicación entre el gerente y los empleados del restaurante es permanente.	
				Toma de decisiones	19. El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar.	
				Dirigir	20. El gerente lidera de forma grupal y acertada al personal dentro de la empresa.	

Anexo 3: Operacionalización de la variable Satisfacción del Personal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Satisfacción del personal	La satisfacción del personal consiste en cumplir con las necesidades del trabajador para que se pueda sentir feliz en su área laboral, con su equipo de trabajo y jefes, tener un trato respetuoso que permita actitudes positivas hacia la tarea designada (Minuto, 2016; Pérez y Velasco, 1994).	La variable satisfacción del personal se ha operacionalizado en cuatro dimensiones tales como reto del trabajo, sistema de recompensas, condiciones laborales y relaciones interpersonales; de acuerdo al cuestionario de Chumpitaz (2020); Vega (2020) adaptado por el investigador está compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta (Ver anexo 3).	Reto del trabajo	Trabajo estimulante	1. Tu trabajo te produce satisfacción.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Naturaleza del trabajo	2. Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta.	
				Logro	3. Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo.	
				Trabajo en sí mismo	4. Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñar tu trabajo.	
				Identidad de la tarea	5. Tu trabajo estimula tus ganas de superación.	
			Sistema de recompensas	Recompensas equitativas	6. Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás.	
				Reconocimiento laboral	7. El gerente reconoce tus capacidades y te satisface laboralmente. 8. Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	
				Incentivos	9. El gerente me incentiva por los logros alcanzados	
				Oportunidades de ascender	10. El trabajo te permite crecer profesionalmente.	
				Compensación	11. Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	
			Condiciones laborales	Condiciones favorables de trabajo e insumos.	12. El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo para un buen desempeño laboral. 13. Cuentas con todos tus equipos, materiales e insumos para tu mejor desempeño laboral.	
				Horarios	14. Te satisface el horario laboral.	
				Autonomía	15. Tienes independencia para organizar tu trabajo.	
				Ambiente laboral	16. La vinculación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo.	
			Relaciones Interpersonales	Supervisión	17. Te supervisan constantemente en tu área.	
				Colegas cooperadores	18. Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.	
				Líderes tolerantes	19. Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo.	
				Responsabilidad laboral	20. Crees que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	

Anexo 4: Ficha técnica

Ficha técnica del instrumento sobre las habilidades gerenciales

Nombre del instrumento: Encuesta sobre las habilidades gerenciales

Autores y año : Katz citado en Stephen y DeCenzo, 2009; Murullo y Soria, 2004

Adaptación : Gonzalez (2021)

Nivel de confianza : 0.934

Tipo de técnica : Encuesta

Tipo de instrumento : Cuestionario

Fecha de trabajo : 2021

Tiempo : 20 minutos

Nivel de medición: Escala Likert

Ficha técnica del instrumento sobre la satisfacción del personal

Nombre del instrumento: Encuesta sobre la Satisfacción del personal

Autores y año : Minuto, 2016; Pérez y Velasco, 1994

Adaptación : Gonzalez (2021).

Nivel de confianza : 0.951

Tipo de técnica : Encuesta

Tipo de instrumento : Cuestionario

Fecha de trabajo : 2021

Tiempo : 20 minutos

Nivel de medición : Escala Likert

Anexo 5: Instrumentos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir las habilidades gerenciales, es de carácter anónimos y se usará exclusivamente para fines de investigación, su aporte es valioso, por lo que se solicita marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

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

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES						
1	El gerente evalúa varias alternativas para dar solución de los problemas.					
2	El gerente ante un problema asume una actitud constructiva.					
3	El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.					
4	El gerente desempeña de manera correcta la productividad de la empresa.					
5	El gerente suele supervisar el desempeño que laboran en la organización.					
6	El gerente desarrolla actividades de competencia entre el personal.					
7	El gerente suele delegar responsabilidades al personal.					
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES HUMANAS						
8	El gerente controla sus impulsos emocionales.					
9	El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.					
10	El gerente reconoce mi trabajo y me incentiva.					
11	El gerente es un líder motivador de la gerencia.					
12	La empresa fomenta la motivación en el desempeño del personal.					
13	Recibe un trato amable por parte de sus compañeros y gerente.					
14	Se reconoce el esfuerzo y dedicación de la labor del personal.					
15	La empresa desarrolla compromiso con el personal.					
16	Se impulsa el trabajo en equipo en la empresa.					
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TÉCNICAS						
17	Existe una buena comunicación en todas las áreas de la empresa.					
18	La comunicación entre el gerente y los empleados del restaurante es permanente.					
19	El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar.					
20	El gerente lidera de forma grupal y acertada al personal dentro de la empresa.					

Muchas gracias

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la satisfacción del personal, es de carácter anónimos y se usará exclusivamente para fines de investigación, su aporte es valioso, por lo que se solicita marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

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

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO						
1	El trabajo te produce satisfacción.					
2	El trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta.					
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo.					
4	Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñar tu trabajo.					
5	El trabajo estimula tus ganas de superación.					
DIMENSIÓN 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS		1	2	3	4	5
6	Son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás.					
7	El gerente reconoce tus capacidades y te satisface laboralmente.					
8	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.					
9	El gerente me incentiva por los logros alcanzados.					
10	El trabajo te permite crecer profesionalmente.					
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.					
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES		1	2	3	4	5
12	El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo para un buen desempeño laboral.					
13	Cuentas con todos tus equipos, materiales e insumos para tu mejor desempeño laboral.					
14	Te satisface el horario laboral.					
15	Tienes independencia para organizar tu trabajo.					
16	La vinculación laboral con tus compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo.					
DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
17	La supervisión es constantemente en tu área.					
18	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.					
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo.					
20	Tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo.					

Muchas gracias

Anexo 6: Certificados de validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³⁵		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El gerente evalúa varias alternativas para dar solución de los problemas.	X		X		X		
2	El gerente ante un problema asume una actitud constructiva.	X		X		X		
3	El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	X		X		X		
4	El gerente desempeña de manera correcta la productividad de la empresa.	X		X		X		
5	El gerente suele supervisar el desempeño que laboran en la organización.	X		X		X		
6	El gerente desarrolla actividades de competencia entre el personal.	X		X		X		
7	El gerente suele delegar responsabilidades al personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES HUMANAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El gerente controla sus impulsos emocionales.	X		X		X		
9	El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.	X		X		X		
10	El gerente reconoce mi trabajo y me incentiva	X		X		X		
11	El gerente es un líder motivador de la gerencia.	X		X		X		
12	La empresa fomenta la motivación en el desempeño del personal.	X		X		X		
13	Recibe un trato amable por parte de sus compañeros y gerente.	X		X		X		
14	Se reconoce el esfuerzo y dedicación de la labor del personal.	X		X		X		
15	La empresa desarrolla compromiso con el personal.	X		X		X		

16	Se impulsa el trabajo en equipo en la empresa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TÉCNICAS		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Existe una buena comunicación en todas las áreas de la empresa.	x		x		x		
18	La comunicación entre el gerente y los empleados del restaurante es permanente.	x		x		x		
19	El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar.	x		x		x		
20	El gerente lidera de forma grupal y acertada al personal dentro 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 []

09 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

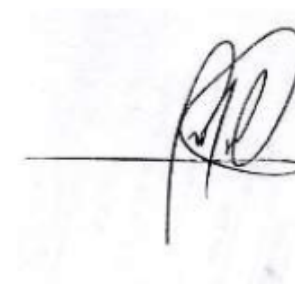
Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3S}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trabajo te produce satisfacción.	X		X		X		
2	El trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta.	X		X		X		
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo.	X		X		X		
4	Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñar tu trabajo.	X		X		X		
5	El trabajo estimula tus ganas de superación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás.	X		X		X		
7	El gerente reconoce tus capacidades y te satisface laboralmente.	X		X		X		
8	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	X		X		X		
9	El gerente me incentiva por los logros alcanzados	X		X		X		
10	El trabajo te permite crecer profesionalmente.	X		X		X		
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo para un buen desempeño laboral.	X		X		X		
13	Cuentas con todos tus equipos, materiales e insumos para tu mejor desempeño laboral.	X		X		X		
14	Te satisface el horario laboral.	X		X		X		

15	Tienes independencia para organizar tu trabajo.	X		X		X		
16	La vinculación laboral con tus compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Te supervisan constantemente en tu área.	X		X		X		
18	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.	X		X		X		
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo.	X		X		X		
20	Creas que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

09 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

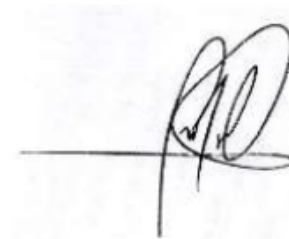
Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3S}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El gerente evalúa varias alternativas para dar solución de los problemas.	X		X		X		
2	El gerente ante un problema asume una actitud constructiva.	X		X		X		
3	El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	X		X		X		
4	El gerente desempeña de manera correcta la productividad de la empresa.	X		X		X		
5	El gerente suele supervisar el desempeño que laboran en la organización.	X		X		X		
6	El gerente desarrolla actividades de competencia entre el personal.	X		X		X		
7	El gerente suele delegar responsabilidades al personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES HUMANAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El gerente controla sus impulsos emocionales.	X		X		X		
9	El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.	X		X		X		
10	El gerente reconoce mi trabajo y me incentiva	X		X		X		
11	El gerente es un líder motivador de la gerencia.	X		X		X		
12	La empresa fomenta la motivación en el desempeño del personal.	X		X		X		
13	Recibe un trato amable por parte de sus compañeros y gerente.	X		X		X		
14	Se reconoce el esfuerzo y dedicación de la labor del personal.	X		X		X		
15	La empresa desarrolla compromiso con el personal.	X		X		X		

16	Se impulsa el trabajo en equipo en la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TÉCNICAS		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Existe una buena comunicación en todas las áreas de la empresa.	X		X		X		
18	La comunicación entre el gerente y los empleados del restaurante es permanente.	X		X		X		
19	El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar.	X		X		X		
20	El gerente lidera de forma grupal y acertada al personal dentro de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

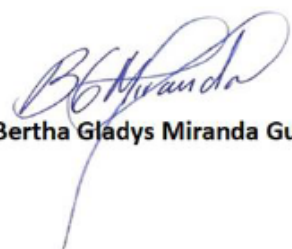
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

10 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miranda Guevara, Bertha Gladys

DNI: 09081950

Especialidad del evaluador: Licenciado en Turismo y Hotelería, Doctora en Administración



Dra. Bertha Gladys Miranda Guevara

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 LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³⁵		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO							
1	El trabajo te produce satisfacción.	X		X		X		
2	El trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta.	X		X		X		
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo.	X		X		X		
4	Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñar tu trabajo.	X		X		X		
5	El trabajo estimula tus ganas de superación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS							
6	Son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás.	X		X		X		
7	El gerente reconoce tus capacidades y te satisface laboralmente.	X		X		X		
8	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	X		X		X		
9	El gerente me incentiva por los logros alcanzados	X		X		X		
10	El trabajo te permite crecer profesionalmente.	X		X		X		
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES							
12	El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo para un buen desempeño laboral.	X		X		X		
13	Cuentas con todos tus equipos, materiales e insumos para tu mejor desempeño laboral.	X		X		X		
14	Te satisface el horario laboral.	X		X		X		

15	Tienes independencia para organizar tu trabajo.	X		X		X		
16	La vinculación laboral con tus compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Te supervisan constantemente en tu área.	X		X		X		
18	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.	X		X		X		
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo.	X		X		X		
20	Crees que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

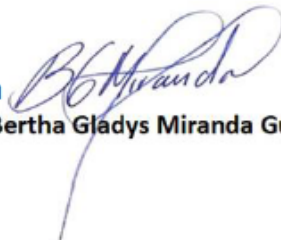
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

10 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miranda Guevara, Bertha Gladys

DNI: 09081950

Especialidad del evaluador: Licenciado en Turismo y Hotelería, Doctora en Administración



Dra. Bertha Gladys Miranda Guevara

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 LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3S}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HABILIDADES CONCEPTUALES							
1	El gerente evalúa varias alternativas para dar solución de los problemas.	X		X		X		
2	El gerente ante un problema asume una actitud constructiva.	X		X		X		
3	El gerente para solucionar un problema considera las sugerencias de sus colaboradores.	X		X		X		
4	El gerente desempeña de manera correcta la productividad de la empresa.	X		X		X		
5	El gerente suele supervisar el desempeño que laboran en la organización.	X		X		X		
6	El gerente desarrolla actividades de competencia entre el personal.	X		X		X		
7	El gerente suele delegar responsabilidades al personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES HUMANAS							
8	El gerente controla sus impulsos emocionales.	X		X		X		
9	El gerente controla el estrés en su desempeño laboral.	X		X		X		
10	El gerente reconoce mi trabajo y me incentiva	X		X		X		
11	El gerente es un líder motivador de la gerencia.	X		X		X		
12	La empresa fomenta la motivación en el desempeño del personal.	X		X		X		
13	Recibe un trato amable por parte de sus compañeros y gerente.	X		X		X		
14	Se reconoce el esfuerzo y dedicación de la labor del personal.	X		X		X		
15	La empresa desarrolla compromiso con el personal.	X		X		X		

16	Se impulsa el trabajo en equipo en la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: HABILIDADES TÉCNICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Existe una buena comunicación en todas las áreas de la empresa.	X		X		X		
18	La comunicación entre el gerente y los empleados del restaurante es permanente.	X		X		X		
19	El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar.	X		X		X		
20	El gerente lidera de forma grupal y acertada al personal dentro de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

10 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **SARAVIA RAMOS DE HUAMAN GIULIANA DEL PILAR**

DNI: **43866057**

Especialidad del evaluador: **MAESTRO EN GESTION PUBLICA**



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 LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3S}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trabajo te produce satisfacción.	X		X		X		
2	El trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta.	X		X		X		
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo.	X		X		X		
4	Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñar tu trabajo.	X		X		X		
5	El trabajo estimula tus ganas de superación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás.	X		X		X		
7	El gerente reconoce tus capacidades y te satisface laboralmente.	X		X		X		
8	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	X		X		X		
9	El gerente me incentiva por los logros alcanzados	X		X		X		
10	El trabajo te permite crecer profesionalmente.	X		X		X		
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo para un buen desempeño laboral.	X		X		X		
13	Cuentas con todos tus equipos, materiales e insumos para tu mejor desempeño laboral.	X		X		X		
14	Te satisface el horario laboral.	X		X		X		

15	Tienes independencia para organizar tu trabajo.	X		X		X		
16	La vinculación laboral con tus compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Te supervisan constantemente en tu área.	X		X		X		
18	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.	X		X		X		
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo.	X		X		X		
20	Creer que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

10 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **SARAVIA RAMOS DE HUAMAN GIULIANA DEL PILAR**

DNI: **43866057**

Especialidad del evaluador: **MAESTRO EN GESTION PUBLICA**

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.



Anexo 7: Confiabilidad de las variables

Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo

M11 ITEM12 ITEM13 ITEM14 ITEM15 ITEM16 ITEM17 I
 /SCALE('HABILIDADES GERENCIALES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

Escala: HABILIDADES GERENCIALES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

lística
 ATISF
 s
 men
 lística
 lística
 os
 DES
 barra
 os

Fiabilidad

Escala: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Anexo 8: Base de datos de las variables

SPSS HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 58 de 58 variables

	ÍTEM1	ÍTEM2	ÍTEM3	ÍTEM4	ÍTEM5	ÍTEM6	ÍTEM7	ÍTEM8	ÍTEM9	ÍTEM10	ÍTEM11	ÍTEM12	ÍTEM13	ÍTEM14	ÍTEM15	ÍTEM16
1	4	4	3	3	5	1	4	3	4	4	4	4	4,00	4,00	3,00	
2	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4,00	4,00	4,00	
3	5	5	3	5	3	3	5	3	2	2	3	1	1,00	2,00	2,00	
4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4,00	3,00	4,00	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	
6	4	3	1	3	1	3	5	5	5	5	4	4	4,00	4,00	3,00	
7	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	4,00	3,00	4,00	
8	4	4	2	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4,00	3,00	4,00	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5,00	5,00	4,00	
10	3	3	2	4	5	3	3	4	4	1	3	4	5,00	3,00	3,00	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4,00	3,00	3,00	
12	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	
13	5	5	2	4	5	4	5	1	4	4	1	1	2,00	2,00	1,00	
14	5	3	5	3	4	1	5	3	3	3	3	1	5,00	3,00	3,00	
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5,00	
16	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4,00	3,00	3,00	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5,00	4,00	4,00	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	
19	4	4	5	4	3	2	5	3	3	4	3	3	4,00	4,00	4,00	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5,00	
21	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3,00	3,00	4,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

SPSS HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 58 de 58 variables

	ÍTEM20	H.CONCEPTUALES	H.HUMANAS	H.TÉCNICAS	HABILIDADES GERENCIALES	ÍTEM21	ÍTEM22	ÍTEM23	ÍTEM24	ÍTEM25	ÍTEM26	ÍTEM27	ÍTEM28	ÍTEM29	ÍTEM30
1	4,00	24,00	33,00	17,00	74,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
2	4,00	29,00	40,00	15,00	84,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
3	2,00	29,00	18,00	9,00	56,00	3,00	2,00	5,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00
4	3,00	33,00	34,00	13,00	80,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1,00	3,00	5,00
5	4,00	28,00	36,00	16,00	80,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	20,00	38,00	13,00	71,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
7	2,00	21,00	26,00	6,00	53,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00
8	4,00	26,00	34,00	12,00	72,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
9	5,00	35,00	42,00	20,00	97,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	3,00	23,00	30,00	13,00	66,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00
11	4,00	29,00	32,00	15,00	76,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00
12	4,00	25,00	36,00	16,00	77,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	3,00	30,00	17,00	12,00	59,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00
14	3,00	26,00	29,00	18,00	73,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	1,00	5,00
15	5,00	34,00	45,00	20,00	99,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
16	2,00	21,00	25,00	9,00	55,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00
17	4,00	28,00	36,00	16,00	80,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
18	3,00	21,00	27,00	12,00	60,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19	3,00	27,00	32,00	15,00	74,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20	5,00	35,00	45,00	20,00	100,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21	2,00	23,00	27,00	12,00	62,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

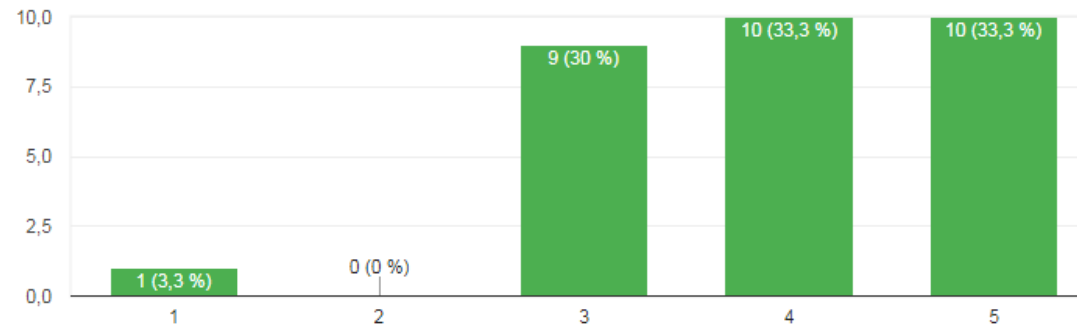
Anexo 9: Constancia de haber aplicado el instrumento



Preguntas Respuestas **30** Configuración

1. El gerente evalúa varias alternativas para dar solución de los problemas.

30 respuestas



2. El gerente ante un problema asume una actitud constructiva.

30 respuestas



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1																									
2	Variable:	HABILIDADES GERENCIALES																							
3	Nro. De participantes	Ítems o preguntas																							
4		Habilidades conceptuales							Habilidades humanas										Habilidades técnicas						
5		1	2	3	4	5	6	7	D1	8	9	10	11	12	13	14	15	16	D2	17	18	19	20	D3	TT
6	1	4	4	3	3	5	1	4	24	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	5	5	3	4	17	74
7	2	5	5	3	5	5	3	3	29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	15	84
8	3	5	5	3	5	3	3	5	29	3	2	2	3	1	1	2	2	2	18	2	3	2	2	9	56
9	4	5	5	4	4	5	5	5	33	3	3	4	5	4	4	3	4	4	34	3	4	3	3	13	80
10	5	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	80
11	6	4	3	1	3	1	3	5	20	5	5	5	4	4	4	4	3	4	38	4	4	1	4	13	71
12	7	4	2	3	3	4	2	3	21	2	2	3	2	3	4	3	4	3	26	1	1	2	2	6	53
13	8	4	4	2	4	4	4	4	26	5	5	3	3	3	4	3	4	4	34	3	3	2	4	12	72
14	9	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	5	5	5	4	5	42	5	5	5	5	20	97
15	10	3	3	2	4	5	3	3	23	4	4	1	3	4	5	3	3	3	30	4	3	3	3	13	66
16	11	5	4	4	4	4	4	4	29	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	3	4	4	4	15	76
17	12	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	77
18	13	5	5	2	4	5	4	5	30	1	4	4	1	1	2	2	1	1	17	2	4	3	3	12	59
19	14	5	3	5	3	4	1	5	26	3	3	3	3	1	5	3	3	5	29	5	5	5	3	18	73
20	15	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	20	99
21	16	3	3	3	3	2	3	4	21	3	2	2	2	3	4	3	3	3	25	3	2	2	2	9	55
22	17	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	5	4	4	5	36	4	4	4	4	16	80
23	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	60
24	19	4	4	5	4	3	2	5	27	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32	4	4	4	3	15	74
25	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	20	100

BD habilidades blandas

BD Satisfacción del personal



Variable: satisfacción del personal

Nro. De participante	Ítems o preguntas																								
	RETO DEL TRABAJO						SISTEMA DE RECOMPENSAS						CONDICIONES LABORALES						RELACIONES INTERPERSONALES						TT
	1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	11	D2	12	13	14	15	16	D3	17	18	19	20	D4	
1	4	3	5	5	4	21	4	4	4	4	3	4	23	5	5	5	4	3	22	4	4	4	2	14	80
2	5	5	5	4	5	24	4	3	3	4	4	4	22	5	4	4	3	3	19	4	3	3	3	13	78
3	3	2	5	2	3	15	2	2	1	1	2	2	10	2	4	4	3	3	16	3	3	2	2	10	51
4	5	5	5	4	4	23	3	4	1	3	5	3	19	3	4	4	4	3	18	4	3	3	4	14	74
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	81
6	4	2	4	5	3	18	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	3	17	5	4	3	3	15	69
7	3	3	4	2	3	15	1	2	3	3	3	2	14	4	4	1	3	3	15	3	4	3	3	13	57
8	3	4	5	4	4	20	3	3	4	4	4	3	21	5	4	2	4	4	19	4	4	3	5	16	76
9	5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	82
10	4	4	5	5	5	23	2	3	3	2	4	3	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	80
11	5	5	5	4	5	24	3	3	2	2	5	3	18	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	72
12	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	3	23	4	5	4	3	3	19	3	3	3	3	12	76
13	3	3	3	4	3	16	3	1	1	2	2	2	11	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	12	45
14	4	5	5	5	5	24	5	3	1	1	5	3	18	4	5	3	3	5	20	5	5	5	5	20	82
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	99
16	2	3	4	4	3	16	2	2	1	1	3	2	11	4	3	4	4	4	19	3	4	2	3	12	58
17	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	18	88
18	5	5	5	4	5	24	3	5	5	5	5	3	26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	77
19	4	5	4	3	4	20	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	17	81
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	100
21	4	2	4	3	4	17	3	2	4	3	3	2	17	4	3	3	4	3	17	4	3	2	4	13	64
22	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	3	22	4	5	3	5	5	22	5	5	5	4	19	88
23	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	84
24	3	2	5	1	2	13	1	2	2	2	4	3	14	4	3	2	1	4	14	4	4	3	5	16	57