



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de
establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rodriguez Salazar, Keily Madeleyne (ORIC: 0000-0003-2708-039X)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicado a ustedes, mi familia.

Agradecimiento:

Agradezco a ustedes mis padres, mi novio y a mi asesor por la constancia y compañía hacia esta meta.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Operacionalización de las variables	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Distribución de las frecuencias y porcentajes de las Habilidades gerenciales en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	24
Tabla 2	Distribución de las frecuencias y porcentajes de las dimensiones de las Habilidades gerenciales en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	25
Tabla 3	Distribución de las frecuencias y porcentajes del Engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	26
Tabla 4	Distribución de las frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	
Tabla 5	Prueba de normalidad de acuerdo con Kolgomorov-Smirnov y Shapiro-Wilk de los cuestionarios de Habilidades gerenciales y Engagement.	27
Tabla 6	Correlación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	
Tabla 7	Correlación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	28
Tabla 8	Correlación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	29
Tabla 9	Correlación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	30

Resumen

El objetivo del estudio es determinar la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. Metodología: El presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, no experimental, de corte transversal y tipo correlacional. Se incluyeron a once directores de establecimientos de salud de Los Olivos previo consentimiento informado. Resultados: se obtuvo que el 69% de los encuestados presenta habilidades gerenciales de nivel Regular, mientras que el 31% presenta nivel Adecuado, para para la dimensión habilidades conceptuales el 54% presenta nivel regular y el 38% nivel Adecuado; para habilidades humanas, el 77% presenta nivel Regular y el 23% nivel Adecuado; para habilidades técnicas, el 85% presenta nivel Regular y el 15% nivel Adecuado. El 77% de los encuestados presenta nivel Medio de engagement y el 23% nivel Alto. Para la dimensión vigor el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto; la dimensión dedicación, el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto; la dimensión absorción; el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto. Conclusiones: Existe relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú,2021.

Palabras clave: habilidades gerenciales, engagement laboral, directores.

Abstract

The objective of the study is to determine the relationship between managerial skills and work engagement in directors of health establishments in Los Olivos, Peru, 2021. Methodology: The present study is of a quantitative approach, basic type, non-experimental, cross-sectional and type correlational. Eleven directors of health facilities in Los Olivos were included with prior informed consent. Results: it was obtained that 69% of the respondents present management skills of a Regular level, while 31% present an Adequate level, for the conceptual skills dimension, 54% present a regular level and 38% an Adequate level; for human skills, 77% have a Regular level and 23% have an Adequate level; For technical skills, 85% have a Regular level and 15% have an Adequate level. 77% of those surveyed have a Medium level of engagement and 23% have a High level. For the vigor dimension, 69% present Medium level and 31% High level; In the dedication dimension, 69% have a Medium level and 31% a High level; the absorption dimension; 69% have a Medium level and 31% a High level. Conclusions: There is a relationship between management skills and work engagement in directors of health establishments in Los Olivos, Peru, 2021.

Keywords: management skills, work engagement, directors.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el término de habilidades gerenciales es muy frecuente ya que en la práctica diaria es necesario que los directores de diferentes organizaciones cuenten con estas destrezas necesarias para el desenvolvimiento de su labor diaria. Según Suriaga & Gamboa (2019) mencionan que en la actualidad los directivos de cualquier organización deben poseer ciertas habilidades gerenciales desarrolladas como el liderazgo, la comunicación y la motivación para trascender en cualquier organización.

Los establecimientos de salud de consideradas como un sistema operativo del primer nivel de atención, si bien ha sido implementado desde hace unos años en nuestro país permite descentralizar las funciones de la salud en diferentes redes donde se agrupan por distritos y así lograr una cobertura de salud con integralidad. Estos establecimientos de salud están distribuidos en diferentes distritos del país por tal motivo se seleccionó una de los distritos como es el de Los Olivos ya que no se cuenta con estudios referentes a esta población.

En el contexto legal, algunas referencias mencionan que poseer habilidades gerenciales permite que haya menos problemas legales, menos demandas y mejora la relación con los pacientes y el personal logrando así la obtención de buenos resultados. Es habitual en el ámbito del sector salud, la evaluación previa a los cargos directivos siendo una de estas características el nivel de conocimientos, sin embargo, estas habilidades conceptuales no son suficientes para el manejo de recursos humanos, nivel de insumos y de relaciones interpersonales.

A nivel internacional, existen varios hospitales y establecimientos de salud que solicitan una evaluación previa al desempeño de cargos directos donde evalúan no solo el nivel de conocimientos sino las destrezas que cuente el personal de salud interesado en obtener algún cargo directivo. Según Leal et al (2018), es necesario contar con las habilidades en gestión y desarrollarlas no solo desde el ámbito laboral sino desde cuando se inicia la formación de los profesionales de salud.

A nivel nacional existen otros estudios en la cual tratan de relacionar las habilidades gerenciales con el engagement laboral donde consideran de gran relevancia

identificar estas variables para conocer la realidad y características de estos directivos de diferentes organizaciones.

El problema que se planteó en este proyecto es ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de salud de Los Olivos, Perú, 2021?. Existen varios estudios sobre este tema, pero están más orientados al nivel ejecutivo y administrativo de empresas de marketing y algunos de estos estudios son enfocados en el sector salud es este uno de los motivos por el cual es interesante investigar sobre ello.

Las variables de este proyecto fueron habilidades gerenciales, estas según Leyva (2017), refiere que son esenciales para ser asertivos en la toma de decisiones además En este sentido, Goyal (2013) dice que mientras exista este desarrollo de habilidades gerenciales pueden llegar al éxito personal, el de la organización y de sus relaciones con su entorno. Para Mazurkiewicz (2019) considera que existen tres consideradas competencias que debe poseer un gerente como los conocimientos, la actitud frente a las circunstancias y las habilidades.

Según diferentes autores tratan de clasificarlas en diferentes dimensiones y existen diferentes escalas para identificar estas habilidades gerenciales necesarias para describir las características de los directores de diferentes instituciones u organizaciones.

La siguiente variable es engagement laboral, este término tiene una amplia gama de conceptos que en su conjunto coinciden que es un estado mental de satisfacción positiva y que se encuentra relacionado a lo laboral (Schaufeli, et al, 2002, p. 74). La mayoría de investigadores concluyen que es un estado permanente y no momentáneo y que permite el disfrute de sus labores logrando así los objetivos planteados. Además, en un estudio sobre engagement laboral mencionan que este al ser de un nivel más alto da bienestar físico y emocional y mejores resultados laborales.

A continuación, se menciona la justificación del presente proyecto de investigación la cual proponía buscar, mediante la aplicación de los conceptos teóricos acerca de las características a nivel gerencial de los directores en la jurisdicción Lima Norte.

Esto permite verificar los diferentes conceptos teóricos explicados previamente aplicarlos con el producto del presente proyecto.

El presente estudio es importante ya que radica al describir como es esa asociación entre las variables en estudio se podrá definir que dimensiones son las que cuentan los directores con respecto a sus habilidades como la técnica, conceptual y humana y como estas van a influir en el engagement o compromiso con el área laboral ya que con esto pueden obtenerse conclusiones relacionados.

Este proyecto de investigación obtuvo sus objetivos al utilizarse como técnica una ficha de recolección de información, con esto se registró la información obtenida de los directores quienes ejercen sus respectivos cargos en los establecimientos de Los Olivos con esto se buscaba encontrar la asociación entre habilidades gerenciales y engagement laboral.

Este proyecto tiene confiabilidad debido a que ya se realizaron algunos trabajos similares obteniendo buenos resultados sumados a que se realizó con una muestra significativa que era el total de la población. Además, se tendrá información sobre la relación con el engagement laboral y las habilidades gerenciales, los resultados se dan a conocer tanto a la población en estudio, quienes en conjunto tomarán las medidas necesarias frente a este problema que de por sí ya es considerado como ámbito en la salud pública.

El objetivo general que se buscó en esta investigación era determinar la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. Los objetivos específicos fueron conocer las características sociodemográficas de los directores, identificar las asociaciones entre las diferentes dimensiones como por ejemplo técnica, humana y conceptual de la variable habilidades gerenciales y las dimensiones vigor, también se considera a la dimensión dedicación y además de la dimensión absorción.

Se puede agregar que la hipótesis general que se plantea es que sí existe relación entre las habilidades de los directores de establecimientos de salud de Los Olivos y el engagement laboral. Las hipótesis específicas que se plantean es que existen relación entre estas diferentes dimensiones de las variables.

Se trabajó con los directores quienes dirigen cada establecimiento de los establecimientos de salud de Los Olivos, los cuales corresponden a trece establecimientos de salud pertenecientes a la red correspondiente.

II. MARCOTEÓRICO

Hernández et ál. (2017) investigaron en la región del Caribe como las habilidades gerenciales contribuían al aumento del valor de las instituciones prestadoras de salud, fue su diseño descriptivo y cualitativo. Usaron la entrevista como herramienta y fue aplicado a doce gerentes. Dentro de los resultados mencionan que el estilo participativo fue el predominante y que si existe una dependencia entre las variables en estudio. Además, refieren que se debe mejorar la selección de gerentes y considerar las dimensiones tanto técnica, cognitiva y humana para mejorar los servicios gerenciales.

Baque et ál. (2020) realizaron un estudio descriptivo en Ecuador, buscaban conocer cómo las habilidades gerenciales mejoran los procesos de la institución, aplicaron una encuesta a ocho directivos de una universidad y obtuvieron como resultado que es necesario que los dirigentes tengan habilidades como el trabajo en equipo, destrezas conceptuales, creatividad, talento humano y buena comunicación. Concluyen que es el talento humano un componente necesario como cualidad de los directivos ya que son quienes guían y conducen al logro de objetivos.

Vinué et ál. (2017) realizaron un estudio en personal de enfermería de España, donde buscaban la relación del nivel de engagement y algunos aspectos de la vida laboral. Fue un estudio aplicado a trescientos cinco enfermeros, la metodología fue un estudio descriptivo y transversal, se pudieron recolectar la información brindada por los enfermeros y una encuesta para evaluar diferentes áreas de la vida. Las mujeres fueron la mayoría de la población, se encontró altos niveles de engagement con 35,4% donde consideraba dimensiones como niveles altos de energía, eficacia e implicación; además el 86,1% tiene pareja, el 67,2% tienen hijos, el 75% son no fumadores. El personal consideraba que recibía un trato injusto de la organización, considerada como un aspecto la vida en su trabajo. Este estudio concluye que existe una asociación del aspecto de la vida laboral y con niveles altos de engagement.

Hermosa (2018) en su estudio transversal y correlacional realizado en Colombia, se plantea encontrar la relación de las características laborales psicosociales y el

engagement laboral, fueron 463 participantes de una empresa industrial colombiana, se usó el programa SPSS 22.0. Usaron como instrumento dos cuestionarios, el Job Content Questionnaire para evaluar el apoyo psicosocial laboral y el Cuestionario UWES, este último evalúa el nivel de engagement con las siguientes áreas vigor, dedicación y absorción consideradas como dimensiones. Se encontró asociación estadísticamente significativa como resultado; además se encontró que el apoyo social influye en el engagement laboral. Concluyen que se debe ahondar más sobre las condiciones laborales para que el trabajo sea un generador de bienestar y que las características psicosociales si guardan relación con el engagement en el trabajo.

Watkins et ál. (2019) buscaron la asociación entre las habilidades de directores y el modo de desempeñarse a nivel financiero empresas mexicanas. Se valoró en los directores además si procedían de una empresa familiar o si era externo a la empresa familiar. Considero las dimensiones como las características del director, el rendimiento y los vínculos familiares. Consideraban dentro de las características del director la educación y la experiencia. Como resultado se obtuvo que no se encontró variabilidad en las características de los directores como en educación o experiencia; además se obtuvo que los directores de procedencia exterior tenían mejores resultados en las empresas.

Arias et ál. (2020) investigaron, en la ciudad de Arequipa, la asociación entre el engagement y la inteligencia en alumnos de una universidad de esta ciudad. Con un total de doscientos cuarenta y seis alumnos se les aplico dos instrumentos, el Emotional Quotient Inventory y el Utrecht Work Engagement Scale. Fue un estudio no experimental y relacional. Consideraron a la dimensión de absorción, la siguiente dimensión fue dedicación y también se consideró a la dimensión vigor para la variable engagement. Se obtuvo que 77,04 fue el promedio de inteligencia emocional y además que en el sexo femenino existe asociación entre el engagement y los componentes interpersonales. Concluyen que si existe relación entre las variables mencionadas.

Martínez et ál. (2020) investigaron sobre las condiciones laborales y otras como psicológicas o personales sobre el compromiso laboral en una universidad de Lima,

aquí participaron 512 trabajadores y 1078 universitarios, se usaron escalas de afectividad y además se aplicó el UWES-9 el cual consta de nueve ítems y además tiene dimensiones como absorción, compromiso y vigor con una escala Likert. Se obtuvo que las variables más significativas que influyen en el engagement fueron la satisfacción de la carrera, la satisfacción con el trabajo y la autoeficacia ocasionando el bienestar de los trabajadores y estudiantes.

Lozano et ál. (2017) buscaban el engagement laboral estaba influenciado por la autoeficacia en personales universitarios de Lima. Este estudio tiene un enfoque cualitativo, se usó una encuesta a profesores de psicología, fueron siete participantes y se les aplicó el método de bola de nieve para la selección de la muestra y así cualquiera tenía la probabilidad de ser seleccionado. Las dimensiones consideradas en autoeficacia fueron ser persistentes y organizados y las dimensiones de engagement laboral fueron tres: absorción, vigor y dedicación. En este estudio se concluye que hay influencia en la autoeficacia y el engagement laboral.

Dionicio (2019) buscó analizar las habilidades gerenciales en sus diferentes dimensiones y también considero al engagement laboral en un establecimiento de salud de un distrito del Perú, su investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo y buscaba la relación de ambas variables, además, se consiguió la información en una sola etapa. Ochenta y siete personas que laboran en el establecimiento fueron la población en estudio, a ellos se les aplicó una encuesta y dos cuestionarios. En los resultados la dimensión de habilidades humanas fue de nivel inadecuado en un 54%, con similares resultados en habilidades conceptuales y en las habilidades técnicas. Se obtuvo que si había asociación entre dichas variables con un valor de $p < 0,05$.

Callata (2017) buscó en las jefaturas de salud del departamento de Puno, encontrar la asociación entre las características gerenciales y la manera en que desempeñan laboralmente los personales de salud. Su estudio fue descriptivo y correlacional. Se usó como instrumento una encuesta. La Correlación de Pearson fue la prueba escogida para este estudio. La población estuvo constituida por setenta y siete profesionales de enfermería de Puno. Se concluye se puede tener un desempeño

calificado como muy bueno y también tener competencias consideradas regulares; además la mayoría posee un perfil gerencial bueno.

Las habilidades gerenciales se definen como las capacidades para ejecutar el rol de gerente quiere decir dirigir, administrar y que los objetivos sean alcanzables de la organización a la que se pertenece, se sugiere que se desarrollen estas habilidades en directivos, además consideran diez habilidades como por ejemplo personales donde se encuentra que uno mismo crezca y desarrolle su conocimiento, manejo de situaciones que conlleven a estrés, capacidad de creatividad, la capacidad de relacionarse con los demás, asimismo la capacidad de solucionar problemas, motivación, comunicación y en las habilidades grupales consideran a dirigir, gestionar y trabajo en equipo (Whetten y Cameron,2005).

Jarrin (2017) este autor también menciona que las habilidades gerenciales son parte del éxito de las organizaciones ya que al adquirirlas se obtiene una ventaja sobre otras organizaciones logrando los objetivos que se hayan trazado, también agrega que el rol del gerente es fundamental en el desempeño laboral.

La definición de varios autores difiere en sus dimensiones como, por ejemplo: Shein (1978) considera en su teoría a las habilidades de valores, las interpersonales, emocionales y analíticas. Katz en 1974 propone que el ámbito humano, conceptual y técnica son dimensiones de estas habilidades gerenciales. A continuación, definiremos las dimensiones que serán abordadas en este estudio:

Las habilidades técnicas son definidas como aquellas aptitudes que incluyen tanto herramientas, procedimientos y metodología en procesos necesarios para desempeñar una función. Además, estas habilidades técnicas deben tener la pericia para ser efectuadas (Arroyo, 2012).

Las habilidades conceptuales son definidas como el conjunto de aptitudes caracterizado por teorías y conceptos y la factibilidad de usar esas ideas para con esto alcanzar las metas que se haya trazado la organización. Estas habilidades están relacionadas con el pensamiento y las ideas que permiten la formulación de alternativas frente a problemas que pueda presentar la organización (Jarrin, 2017).

Las habilidades humanas son definidas como la destreza de entendimiento hacia los demás y hacia uno mismo, logrando la empatía y manteniendo las relaciones

interpersonales de manera adecuada y con una capacidad de adaptación en su entorno (Jarrin, 2017). Este autor también menciona que las habilidades gerenciales son parte del éxito de las organizaciones ya que, con la capacidad de dirigir, solucionar conflictos interpersonales y sumado a esto trabajar en equipo.

Estas tres áreas mencionadas que son las habilidades técnicas, conceptuales y humanas permiten en su combinación el cumplimiento de metas de la organización. Carhuancho et al (2019) refiere que las habilidades que presentan los gerentes son consideradas como imprescindibles dentro de organizaciones dado que elevan el nivel de este, además refiere que de las tres dimensiones mencionadas previamente suelen estar presentes en el caso de la habilidad conceptual en personal de altos cargos de gerencia en su predominio, mientras que las habilidades técnicas se encuentran más en las personas que realizan actividades cotidianas de la organización, sin embargo, hace hincapié en que las habilidades humanas son aquellas que deben encontrarse en cualquier nivel organizacional no solo en la alta gerencia ya que es necesario mantener una buena relación con los compañeros logrando así el cumplimiento de metas.

Liang et al (2020) hace hincapié que en cualquier nivel hospitalario se pueden dar las habilidades gerenciales y sugiere además que debería llevarse como un entrenamiento previo a algún cargo directivo.

El engagement es un término relativamente nuevo, la primera vez que se mencionó fue en una publicación de Khan en 1990, con un enfoque amplio trató de describirlo como la forma en que una persona se desenvuelve sea en su expresión física, cognitiva, mental y emocional de su desempeño laboral dentro de una organización. Además, se menciona que mientras más energía presente mejor serán los resultados que se busquen en la organización. Otra definición se dio por Maslach y Leiter en 1997 donde refiere que el engagement es lo contrario al burnout y que las dimensiones son la eficiencia, la energía y el compromiso.

Maslach et al (2001) agregó las . La segunda dimensión es la dedicación que hace referencia a la inspiración en el trabajo y la implicancia en las actividades que realice. La tercera dimensión es la absorción el cual se define en centrarse en lo laboral ocasionando que no se desvíe en otros temas fuera de lo laboral.

Si bien aún no cuenta con un consenso definido del engagement, se han mencionado varios conceptos y teorías de diferentes autores para tener un conocimiento en general de este término y es este último modelo es el escogido a usar en el presente proyecto de investigación.

Gebauer y Lowman (2008) mencionan que el engagement es el deseo del trabajador de dar más de ellos para el crecimiento de la organización y que debe haber una afinidad entre compañeros para que se logre. Aquí plantean dimensiones como lo racional donde se relaciona con el conocimiento que tiene el trabajador con su labor diaria, la segunda dimensión es la emocional el cual hace referencia al nivel de pasión que siente al desempeñar sus tareas y la tercera dimensión es la motivacional donde se busca cumplir con las funciones solicitadas con voluntad e incentivo propio.

El engagement también es considerado como un concepto psicológico ya que es parte de la conducta del trabajador, según Davey (2017), el engagement laboral tiene una asociación fuerte con el desenvolvimiento en el ámbito laboral y que la felicidad está asociado a las dimensiones de dedicación y vigor del engagement.

Existen otras teorías como la planteada por Saks en el 2006, donde refiere que el engagement tiene características necesarias para el adecuado desenvolvimiento laboral como el poseer habilidades primordiales, grado de independencia al realizar labores, libertad para ejecución de funciones.

Suharti y Sulivanto (2012), mencionan que los factores que influyen en el engagement son las habilidades para realizar las funciones, la voluntad y persistencia que posea el trabajador a pesar de obstáculos que presenten; además, para el autor Sandnes et al (2021), el engagement laboral esta relacionado por la sensación de seguridad y confianza de los líderes o gerentes sumado a esto la satisfacción en el trabajo. Para Shuck & Reio (2014), altos niveles del engagement en el trabajo esta asociado a logro personal, bienestar mental y a menor cansancio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación:

Este proyecto de investigación contó con un enfoque denominado cuantitativo, según Sánchez (2019) este tipo de enfoque se caracteriza porque puede ser medible y dió resultados confiables.

También fue según su propósito de tipo básico ya que se buscó aumentar los conocimientos de un tema ya existente, según Esteban (2018) refiere que el término básica hace referencia a que servirá de sostén para otros estudios.

Diseño de investigación

Se había considerado para esta investigación el diseño no experimental. Para Hernández (2004) los estudios no experimentales tienen como principal cualidad el evitar la manipulación de las variables y sobre todo observar en su contexto natural. Además, fue de corte transversal dado que este tipo hace referencia a las veces que se recolectan los datos, Hernández (2004) menciona que también son denominados transeccionales y que al tomarse la información en un solo momento permite que se puedan evaluar varias variables.

El estudio también fue de tipo correlacional, según Guillén et al (2020), los estudios de tipo correlacional permiten medir la relación y cómo se comportan entre estas sin necesariamente ser causales.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades gerenciales es la primera variable.

Variable 2: La segunda variable es engagement laboral.

A continuación, se detalla cada variable y sus respectivas definiciones:

3.2.1 Variable 1: Habilidades gerenciales

Definición conceptual

Se pueden definir al término de habilidades gerenciales como aquellos conocimientos que un gerente debe tener, también se incluyen a las capacidades o a las habilidades tanto administrativas y actividades como el liderazgo. (Chiavenato, 2004).

Definición operacional

La definición operacional es el conjunto de dimensiones conceptuales humanas y técnicas. La dimensión conceptual tiene los indicadores siguientes trabajo en equipo, la planificación, la estructura organizacional, normas de funcionamiento, orienta a personas y planes consideradas en el cuestionario de habilidades gerenciales.

Indicadores:

- Incentivar al personal, fomentar buena relación
- Cooperación, facilita información
- Conducir al grupo
- Desarrollar actividades administrativas
- Demostrar interés
- Orientada a actividades
- Promover participar
- Proponer acciones
- Cumplir metas

Escalas de medición:

Las escalas de medición son de tipo ordinal considero como inadecuado, regular y adecuado.

3.2.1 Variable 2: Engagement laboral

A continuación, se describirán algunas definiciones de esta variable:

Definición conceptual

Schaufeli y Bakker (2010) definen como una condición ya sea a nivel afectivo y cognitivo con denotación positiva relacionado con el trabajo al término de engagement laboral.

Definición operacional

La definición operacional es el conjunto de las dimensiones como el vigor, la segunda dimensión es la dedicación y la tercera dimensión es absorción consideradas en la escala UWES.

Indicadores:

- Energía

-Inspiración

-Concentración

Escalas de medición:

Para estos indicadores se usa las escalas de medición de tipo ordinal y se consideró a bajo, medio o alto.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población fueron los directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. Son en total trece establecimientos con trece directores. Según Torres (2020) la población es el grupo de personas con similitudes y que es importante definirlos. Fuller et al (2017) recalca que la población en el ámbito de salud cuenta con abundante información de la cual debemos ser capaces de agruparlo de forma representativa.

Muestra

Para esta investigación se utilizó la muestra censal donde además donde se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia es así que se trabajó con toda la población, esto permitió lograr una significativa representación en el estudio. Hernández (2014), refiere que no es indispensable en los estudios de investigación tengan una muestra y que ya que hay situaciones en que es necesario trabajar con toda la población.

Unidad de análisis

Se consideró a todos los directores en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A continuación, se detalla lo que se usó en este proyecto de investigación:

Técnicas

Para la técnica de recolección de datos para las variables en estudio, las cuales son habilidades gerenciales y el engagement laboral será la encuesta a los directores. Según el autor Hurtado (2000), este método es una forma práctica de relacionarse con la persona que brindó la información sin necesidad de una conversación amplia.

Instrumentos

Los instrumentos que se usaron son los cuestionarios para ambas variables en estudio. Hernández et al. (2014) refieren que todo instrumento debe ser de calidad, ser objetivo y ser legítimo para considerarlos como adecuados. Para Hurtado (2000), el cuestionario permite obtener información mediante las preguntas escritas y además refiere que el investigador podría estar o no presente al usar este instrumento.

A. Instrumento para la variable 1: Cuestionario de habilidades gerenciales

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de habilidades gerenciales

Autor: Kotler (2010)

Duración: veinte minutos aproximadamente

Estructura: tiene veinte ítems, distribuidos en tres dimensiones: conceptual, humana y técnica

Escala de medición: inadecuado, regular y adecuado

Finalidad: Medir el desarrollo de habilidades

Validez y confiabilidad del instrumento Cuestionario de habilidades gerenciales

Este cuestionario está validado por juicio de expertos.

Hernández et al (2014) nos menciona que el cuestionario nos da un resultado coherente y su validez da la medición real de la variable en estudio. Este cuestionario fue validado por juicio de expertos en varios estudios previos.

En su estudio Vera (2017), aplicado al personal de enfermería hallando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,80.

Según, Dionicio (2019), análisis de confiabilidad indicó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,964 aplicado a trabajadores de un centro de salud.

B. Instrumento para la variable 2: Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWE)

Existen variaciones de este instrumento UWE, Schaufeli et al (2017), menciona que el UWE3 se recomienda aplicarla cuando la población es muy grande por tal motivo no se escogerá para este estudio.

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale

Autor: Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003)

Duración: veinte minutos aproximadamente

Estructura: consta de diecisiete ítems, evalúa energía, inspiración y concentración

Escala de medición: alto, medio y bajo

Finalidad: Se utilizó como cuestionario la escala Utrecht de engagement en el trabajo la cual cuenta con para medir las dimensiones vigor, dedicación y absorción.

Validez y confiabilidad del instrumento Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWE)

Este cuestionario cuenta con la validación por juicio de expertos previamente en estudios anteriores.

Schaufeli & Bakker (2004), refieren que esta escala tiene un alfa de Cronbach de 0.80. Para Gómez et al (2019), los coeficientes alfa de Cronbach para cada dimensión son 0.79 para vigor, considerada como adecuado y para la dimensión dedicación se obtuvo 0.85 en el coeficiente de alfa de Cronbach y por último la dimensión absorción obtuvo un alfa de Cronbach de 0,74.

Según, Dionicio (2019), el análisis de confiabilidad indicó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,963.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de la información primero se procedió a solicitar el permiso correspondiente a la persona responsable del cargo de dirección y que dirige los establecimientos de salud a su cargo. Luego de obtener el permiso se procedió a solicitar el consentimiento informado de manera presencial a cada participante dentro de este mismo formulario donde se encontraban los dos cuestionarios. Una vez recopilado la información obtenida se procedió a realizar el análisis de datos.

3.6. Método de análisis de datos

A nivel descriptivo se obtienen los datos, interpretan de una manera práctica, debido a las características de las variables las pruebas son no paramétricas esto sucede cuando las variables tienen una distribución normal o son variables ordinales, se

deben utilizar este tipo de pruebas y además los resultados se presentan en tablas de frecuencia y figuras. (Bermejo, 2015, p.35).

A nivel inferencial, se usó para probar la hipótesis la correlación de Pearson. Este método permite ser aplicable en variables cuantitativas. (Bermejo, 2015, p.35).

El procesamiento de los datos es se usó el software Microsoft Excel 2018 y el software estadístico SPSS versión 23.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se basó en los siguientes principios éticos: primero de autonomía debido a que cualquier participante puede tomar la decisión por sí mismo de ser parte del estudio y durante la investigación decidir si continuar o no; como segundo principio se consideró no maleficiencia tratando de obtener la información sin causar daño a los sujetos en estudio; como tercer principio se consideró la libertad debido a que la información para esta investigación carece de influencia de factores externos ya sea política, económica u otro tipo; por último se consideró como cuarto principio a la justicia por tal motivo se respetó y se dió un trato igualitario a cada participante del estudio.

El consentimiento informado también se brindó a cada participante con un formulario virtual que permita obtener el permiso para ser parte del estudio.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de las frecuencias y porcentajes de las Habilidades gerenciales en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Habilidades Gerenciales		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	9	69%
	Adecuado	4	31%
	Total	13	100%

En la tabla 1, se observa que el 69% de los encuestados presenta habilidades gerenciales de nivel Regular, mientras que el 31% presenta nivel Adecuado.

Tabla 2

Distribución de las frecuencias y porcentajes de las dimensiones de las Habilidades gerenciales en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Dimensiones		Frecuencias	porcentajes
Habilidades conceptuales	Inadecuado	1	8%
	Regular	7	54%
	Adecuado	5	38%
	Total	13	100%
Habilidades humanas	Inadecuado	0	0%
	Regular	10	77%
	Adecuado	3	23%
	Total	13	100%
Habilidades técnicas	Inadecuado	0	0%
	Regular	11	85%
	Adecuado	2	15%
	Total	13	100%

En la tabla 2, observamos que para la dimensión habilidades conceptuales el 54% presenta nivel regular y el 38% nivel Adecuado; para habilidades humanas, el 77% presenta nivel Regular y el 23% nivel Adecuado; para habilidades técnicas, el 85% presenta nivel Regular y el 15% nivel Adecuado.

Tabla 3

Distribución de las frecuencias y porcentajes del Engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Engagement		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	10	77%
	Alto	3	23%
	Total	13	100%

En la tabla 3, observamos que el 77% de los encuestados presenta nivel Medio de engagement y el 23% nivel Alto.

Tabla 4

Distribución de las frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Dimensiones		Frecuencias	porcentajes
Vigor	Bajo	0	0%
	Medio	9	69%
	Alto	4	31%
	Total	13	100%
Dedicación	Bajo	0	0%
	Medio	9	69%
	Alto	4	31%
	Total	13	100%
Absorción	Bajo	0	0%
	Medio	9	69%
	Alto	4	31%
	Total	13	100%

En la tabla 4, observamos que para la dimensión vigor el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto; la dimensión dedicación, el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto; la dimensión absorción; el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto.

Tabla 5

Prueba de normalidad de acuerdo con Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk de los cuestionarios de Habilidades gerenciales y Engagement.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades gerenciales	.169	13	,200*	.951	13	.620
Engagement	.144	13	,200*	.968	13	.872

En la tabla 5, mediante el análisis de prueba de normalidad se obtuvo que los cuestionarios presentan un nivel de significancia mayor a 0.05, lo cual, nos dice que los datos se ajustan a la curva normal, de esta forma, se procedió a utilizar análisis correlacional paramétrico de Pearson.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H1 = Existe relación entre las habilidades Gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

H0 = No existe relación entre las habilidades Gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Tabla 6

Correlación entre las habilidades Gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Correlaciones			
		Habilidades gerenciales	Engagement
R Pearson	Habilidades gerenciales	Correlación de 1	,779**
		Pearson	
		Sig. (bilateral)	.002
		N	13
	Engagement	Correlación de ,779**	1
		Pearson	
		Sig. (bilateral)	.002
		N	13

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

De acuerdo con la tabla 6, se observa una R Pearson de 0.779 indicando así una correlación alta; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.002 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades gerenciales y el engagement laboral.

Hipótesis específica 1

H1 = Existe relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

H0 = No existe relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Tabla 7

Correlación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Correlaciones			
		Habilidades conceptuales	Engagement
	Habilidades conceptuales	Correlación de 1 Pearson	,654*
		Sig. (bilateral)	.015
R Pearson	N	13	13
	Engagement	Correlación de ,654* Pearson	1
		Sig. (bilateral)	.015
	N	13	13

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con la tabla 7, se observa una R Pearson de 0.654 indicando así una correlación moderada; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.015 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades conceptuales y el engagement laboral.

Hipótesis específica 2

H1 = Existe relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

H0 = No existe relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Tabla 8

Correlación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Correlaciones			
		Habilidades humanas	Engagement
R Pearson	Habilidades humanas	Correlación de 1	.490
		Pearson	
		Sig. (bilateral)	.089
	N	13	13
	Engagement	Correlación de .490	1
		Pearson	
		Sig. (bilateral)	.089
	N	13	13

De acuerdo con la tabla 8, se evidencia un valor de significancia biliteral de 0.89 el cual es mayor a 0.05, de esta forma se acepta la hipótesis nula, lo cual evidencia que no hay relación lineal entre estas dos variables.

Hipótesis específica 3

H1 = Existe relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

H0 = No existe relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Tabla 9

Correlación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Correlaciones			
		Habilidades técnicas	Engagement
R Pearson	Habilidades técnicas	Correlación de 1	,835**
		Pearson	
		Sig. (bilateral)	.000
		N	13
R Pearson	Engagement	Correlación de ,835**	1
		Pearson	
		Sig. (bilateral)	.000
		N	13

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

De acuerdo con la tabla 9, se observa una R Pearson de 0.835 indicando así una correlación alta; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.000 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades técnicas y el engagement laboral.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el presente estudio, donde el objetivo principal fue determinar la relación entre habilidades gerenciales y el engagement laboral en directores de centros de salud de los Olivos, 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

Los resultados descriptivos indican que el 69% de los encuestados presenta habilidades gerenciales de nivel Regular, mientras que el 31% presenta nivel Adecuado. Además, se obtuvo que en la dimensión habilidades conceptuales el 54% presenta nivel regular y el 38% nivel Adecuado; para habilidades humanas, el 77% presenta nivel Regular y el 23% nivel Adecuado; para habilidades técnicas, el 85% presenta nivel Regular y el 15% nivel Adecuado. Así también Dionicio (2019) halló en el personal de un centro de salud habilidades humanas fue de nivel inadecuado en un 54%.

Similares fueron los resultados en el estudio de Dionicio (2019) donde se obtuvo que en la variable de habilidades gerenciales nivel regular del 32.2% y un nivel adecuado del 12.6% son aproximadamente la mitad de los valores obtenidos en este estudio. Además, Callata (2017) en su estudio halló que en su población presentan buenas habilidades gerenciales un 71.4%, y regular habilidades gerenciales un 28.6% los cuales se alejan un poco más de los resultados obtenidos en este estudio. En detalle en el estudio de Baque et al (2020) encontró que los directivos siempre verifican el logro de sus objetivos en un 62%, y casi siempre un 38%.

Gebauer y Lowman (2008) mencionan que el engagement es el deseo del trabajador de dar más de ellos para el crecimiento de la organización y que debe haber una afinidad entre compañeros para que se logre. Aquí plantean dimensiones como lo racional donde se relaciona con el conocimiento que tiene el trabajador con su labor diaria, la segunda dimensión es la emocional el cual hace referencia al nivel de pasión que siente al desempeñar sus tareas y la tercera dimensión es la motivacional donde se busca cumplir con las funciones solicitadas con voluntad e incentivo propio.

El engagement también es considerado como un concepto psicológico ya que es parte de la conducta del trabajador, según Davey (2017), el engagement laboral tiene una asociación fuerte con el desenvolvimiento en el ámbito laboral y que la felicidad está asociado a las dimensiones de dedicación y vigor del engagement.

Con respecto a la variable engagement se obtuvo en los resultados que el 77% de los encuestados presenta nivel Medio de engagement y el 23% nivel Alto. Se obtuvo también como resultado para la dimensión vigor el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto; la dimensión dedicación, el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto; la dimensión absorción; el 69% presenta nivel Medio y el 31 % nivel Alto. Mendoza y Gutiérrez (2017) en su tesis realizada en Puerto Maldonado buscaba la analizar el engagement en el desempeño laboral del personal de un hospital, fue un estudio correlacional y transversal. Se aplicó cuestionario “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo”. Dentro de sus resultados se obtuvo para la dimensión “vigor” presenta correlación directa de 91.3%, la dimensión “dedicación” se relaciona en un 90% y la “absorción” 88.5%.

Es importante mencionar que en el análisis de prueba de normalidad se obtuvo que los cuestionarios presentan un nivel de significancia mayor a 0.05, lo cual nos dice que los datos se ajustan a la curva normal, de esta forma, se procedió a utilizar análisis correlacional paramétrico de Pearson esto difiere de otros estudios como el del autor Dionicio (2019) donde usó el análisis correlacional paramétrico de Spearman. Similar si se consideró al método utilizado por Callata (2017) el cual fue la correlación de Pearson fue la prueba escogida para este estudio. La población estuvo constituida por setenta y siete profesionales de enfermería de Puno. Se concluye se puede tener un desempeño calificado como muy bueno y también tener competencias consideradas regulares; además la mayoría posee un perfil gerencial bueno.

En esta investigación, en los resultados inferenciales en el objetivo general se obtuvo una R de Pearson de 0.779 indicando así una correlación alta; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.002 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades

gerenciales y el engagement laboral. En un estudio de Dionicio (2019) mostraron los resultados un valor de 0,785 en la correlación de Spearman. Vera (2017), busco en su estudio la relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de un hospital de Lima y obtuvo del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,907 donde se halló que existe relación entre las variables en estudio.

Las variables habilidades gerenciales y engagement laboral son estudiadas en pocos estudios ya que usualmente suele estar relacionado a otras variables como el nivel de satisfacción, el burnout y desempeño laboral.

Según el objetivo general, donde se plantea si existe relación entre las habilidades Gerenciales y engagement laboral se obtuvo como resultado con una R Pearson de 0.779 indicando así una alta correlación; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.002 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades gerenciales y el engagement laboral. Así también, Godoy (2017), en su estudio realizado en el Callao realizado a trabajadores de la municipalidad buscaba la relación de las mismas variables que en este estudio, fue un estudio transversal y diseño no experimental. Se obtuvo los resultados mediante el análisis descriptivo, también se usó la prueba de Rho Spearman donde concluía que sí existe una correlación significativa de 0,764. Además, se obtuvo similitud en resultados.

Según el primer objetivo específico, donde se plantea si existe relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud, se observó una R Pearson de 0.654 indicando así una correlación moderada; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.015 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades conceptuales y el engagement laboral. Las habilidades conceptuales son definidas como el conjunto de aptitudes caracterizado por teorías y conceptos y la factibilidad de usar esas ideas para con esto alcanzar las metas que se haya trazado la organización. Estas habilidades están relacionadas con el

pensamiento y las ideas que permiten la formulación de alternativas frente a problemas que pueda presentar la organización (Jarrin, 2017).

Según el segundo objetivo específico, donde se plantea si existe relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores, se evidenció un valor de significancia bilateral de 0.89 el cual es mayor a 0.05, de esta forma se acepta la hipótesis nula, lo cual evidencia que no hay relación lineal entre estas dos variables. Las habilidades humanas son definidas como la destreza de entendimiento hacia los demás y hacia uno mismo, logrando la empatía y manteniendo las relaciones interpersonales de manera adecuada y con una capacidad de adaptación en su entorno (Jarrin, 2017).

Arias et ál. (2020) investigaron, en la ciudad de Arequipa, la asociación entre el engagement y la inteligencia en alumnos se les aplicó dos instrumentos, el Emotional Quotient Inventory y el Utrecht Work Engagement Scale. Fue un estudio no experimental y relacional. Consideraron a la dimensión de absorción, la siguiente dimensión fue dedicación y también se consideró a la dimensión vigor para la variable engagement. y además que en el sexo femenino existe asociación entre el engagement y los componentes interpersonales, además la inteligencia emocional es considerada como parte de una habilidad humana. Concluyen que, si existe relación entre las variables mencionadas, lo cual difiere del resultado obtenido donde se observó no se encontró relación entre las habilidades humanas y el engagement laboral.

Según el tercer objetivo específico, donde se plantea si existe relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral, se observó una R Pearson de 0.835 indicando así una correlación alta; además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.000 el cual es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se evidencia relación lineal entre las habilidades técnicas y el engagement laboral. Las habilidades técnicas son definidas como aquellas aptitudes que incluyen tanto herramientas, procedimientos y metodología en procesos necesarios para desempeñar una función. Además, estas habilidades técnicas deben tener la pericia para ser efectuadas (Arroyo, 2012). Este resultado coincide con lo mencionado por

Carhuancho et al (2019) refiere que las habilidades que presentan los gerentes son consideradas como imprescindibles dentro de organizaciones dado que elevan el nivel de este como las habilidades técnicas se encuentran más en las personas que realizan actividades cotidianas de la organización.

Es importante además mencionar que en el presente estudio para obtener mayor cobertura de población se trabajó con la totalidad de directores de establecimientos de Los Olivos del sector público, a diferencia de los demás estudios donde las muestras fueron en mayor cantidad como en Dionicio (2018) quien entrevisto a ochenta y siete personas. Otro estudio por ejemplo es el de Vinué et ál. (2017) quienes entrevistaron a trescientos cinco enfermeros. Sin embargo, hay un estudio en contraste que se realizó con una menor cantidad de participantes como el de Baque et ál. (2020) quien entrevisto a ocho directivos. Si bien en este estudio se cuenta con una cantidad de entrevistados de trece directores, un numero bajo pero que representa a la totalidad de estos en el sector público del distrito es a veces la dificultad en poder ubicarlos, contactarlos y poder realizar la investigación.

En el presente estudio de investigación difiere de varios estudios los cuales en su mayoría coinciden que si existe relación entre las habilidades técnicas, conceptuales y humanas con el engagement laboral. Sin embargo, es importante recalcar que en este estudio se obtuvo que no existe relación entre las habilidades conceptuales y el engagement laboral si bien esto puede deberse a que la muestra se realizó con un numero bajo de directores existen otras evidencias que demuestran que puede darse este resultado cuando no es considerado por el entrevistado como algo esencial tener estas habilidades conceptuales como requisito básico para el engagement laboral. Faltan realizar más estudios al respecto que puedan evidenciar esta condición ya que la mayoría de estudios contrarrestan este resultado obtenido en esta investigación.

Los instrumentos aplicados en este estudio también difieren de algunos estudios a que varios de estos se encuentran modificados como por ejemplo el UWEST con 9 ítems también se encuentra con solo tres preguntas denominado UWES 3 sin embargo no se consideró para este estudio ya que no contaba con validez en el

país además es importante mencionar que existen otras escalas que pueden ser utilizadas para valorar las variables tanto como habilidades gerenciales como para la variable engagement laboral. Martínez et ál. (2020) investigaron sobre las condiciones laborales y otras como psicológicas o personales sobre el compromiso laboral en una universidad de Lima, aquí participaron 512 trabajadores y 1078 universitarios, se usaron escalas de afectividad y además se aplicó el UWES-9 el cual consta de nueve ítems y además tiene dimensiones como absorción, compromiso y vigor con una escala Likert.

Finalmente, cabe recalcar que las habilidades gerenciales y el engagement laboral están relacionadas entre sí, y es necesario ahondar más en este tema para obtener más datos que permitan mejorar estas condiciones de los diferentes ámbitos de la sociedad.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión es que existe relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Segunda conclusión es que existe relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Tercera conclusión es que no existe relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

Cuarta conclusión es que existe relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

El presente trabajo permite hacer varias recomendaciones es importante recordar que estas variables en estudio permitieron que se logre identificar tanto las habilidades gerenciales como el engagement laboral de diferentes directivos de sus respectivos establecimientos de salud por tal motivo se recomienda lo siguiente:

Primera recomendación es implementar cursos que permitan desarrollar las habilidades laborales en directores de establecimientos de salud.

Segunda recomendación es implementar cursos que permitan desarrollar el engagement laboral en directores de establecimientos de salud.

Tercera recomendación es realizar mas estudios sobre la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de diferentes establecimientos de salud

Cuarta recomendación es aplicar los instrumentos utilizados en este estudio de forma continua a directores de diferentes entidades tanto privadas y públicas.

REFERENCIAS

- Arias, D., Vera, M., Ramos, T., & Pérez, S. (2020). Engagement e inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 8(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.423>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones. <http://site.ebrary.com/id/10559782>.
- Baque, L., Triviño, K., & Viteri, D. (2020). Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia organizacional. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2152>
- Bermejo, F. (2005). Análisis de los datos en un proyecto de investigación. *Rev Matronas Prof*; 6(3): 30-36 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4423071>
- Callata, L. (2017). Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de salud de la RED PUNO 2016. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6214>
- Carhuancho, I., Sicheri, L, Nolzco, F., & De la Torre, J. (2019). Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector Turismo (HGT). *INNOVA Research Journal*, 4(3), 1-12. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.1013>
- Chavarría, C., Hinestroza, M., & Oliva, E. (2017). Propiedades de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-S 9): análisis exploratorio con estudiantes en Ecuador. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(64), 145–155. <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n64.62374>
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 20(2), 389–406. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14049>

- Dionicio, E. (2019). Habilidades gerenciales y engagement laboral en un centro de salud, San Juan De Lurigancho, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32346>
- Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Cusco. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fuller, D., Buote, R., & Stanley, K. (2017). A glossary for big data in population and public health: discussion and commentary on terminology and research methods. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 71(11), 1113. <http://dx.doi.org/10.1136/jech-2017-209608>
- Gebauer, J., Lowman, D., & Gordon, J. (2008). Closing the engagement gap: How great companies unlock employee potential for superior results. New York.
- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., & Chiminelli, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305-316. Epub 01 de diciembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.22235/cp.v13i2.1888>
- Goyal, M. (2013). Importance of Interpersonal Skills at Workplace. *International Indexed and Refereed Journal*, 2013(V), 49. <https://doi.org/10.1080/15378020.2013.850377>
- Guillén, O., Valderrama, S. y Begazo, L. (2020). Guía para elaborar una tesis de tipo correlacional. Perú. Pag 73
- Hermosa, A. (2018). Características Laborales Y Compromiso Con El Trabajo: Explorando El Bienestar Laboral. *Estudios de Administración*, 25(1), 20–31. <https://anales.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/55391/58327/>
- Hernández, H., Muñoz, D. & Barrios, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las instituciones prestadoras de salud de la región Caribe. *Económicas CUC*, 38(1), 133-146. <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>

- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2004) Metodología de la Investigación. México. Mc. Craw Hill.
- Hernández, R., Fernández, R y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Gram - Hill.
- Hurtado, J. (2000). Investigación holística. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito - Sypal.
- Jarrín, G. (2017). Habilidades gerenciales. Caso: la gran industria de Quito. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/80144>
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. The Academy of Management Journal, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Katz, R. (1974). Skills o fan effective administrator. Harvard Business Review. Vol. 52, No. 5, pp. 90–102.
- Leal, L., Soares, M., Da Silva, B., Bernardes, A., & Camelo, S. (2018). Clinical and management skills for hospital nurses: perspective of nursing university students. Revista Brasileira De Enfermagem, 71, 1514-1521. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0452>
- Leyva, A., Espejel, J., & Cavazos, J. (2017). Habilidades gerenciales como estrategia de competitividad empresarial en las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Revista Perspectiva Empresarial, 4(1), 7-22. <https://doi.org/10.16967/rpe.v4n1a1>
- Liang, Z., Howard, P., Wang, J., Xu, M., & Zhao, M. (2020). Developing senior hospital managers: does ‘one size fit all’? – evidence from the evolving Chinese health system. BMC Health Services Research, 20, 1-14. <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-020-05116-6>
- Lozano, C., & Reyes, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. Revista Digital de Investigación en

- Docencia Universitaria, 11(1), 134-148.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>
- Martínez, P., Cassaretto, M., & Tavera, M. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana 1. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7-19.
<http://dx.doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI18-1.vpcl>
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout*. California: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mazurkiewicz, I. (2019). Competencias gerenciales de gestión de proyectos en la pequeña y mediana empresa. *Negotium*, 15(44).
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/competencias-gerenciales-de-gestión-proyectos-en/docview/2425897001/se-2?accountid=37408>
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
<https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sandnes, O., Havold, J., & Glavee, R. (2021). Trust in leaders, work satisfaction and work engagement in public hospitals. *International Journal of Public Leadership*, 17(2), 145-159. <http://dx.doi.org/10.1108/IJPL-07-2020-0061>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/a:1015630930326>
- Schaufeli, W., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., and De Witte, H. (2017). An ultra-short measure for work engagement: the UWES-3 validation across five

- countries. *Eur. J. Psychol. Assess.* 1–15. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual*. Utrecht, The Netherlands: Department of Psychology, Utrecht University. Retrieved from <http://www.schaufeli.com>
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schein, H. (1978). *Matching Individual and Organizational Needs*. Consultores en Desarrollo Organizacional, México, D.F.
- Shuck, B., & Reio, T. (2014). Employee engagement and well-being: A moderation model and implications for practice. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21 (1), 43-58. <https://doi.org/10.1177/1548051813494240>
- Suharti, L., & Suliyanto, D. (2012). The Effects of Organizational Culture and Leadership Style Toward Employee Engagement and Their Impacts Toward Employee Loyalty. *World Review of Business Research*, 2(5), 128-139. Available at http://wbiaus.org/wrbr_final2.htm
- Suriaga, M., & Gamboa, J. (2019). Habilidades Gerenciales de la Actualidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(1). Recuperado a partir de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/5>
- Torres, A., & Monroy, J. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 7(13), 10-15. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5265>
- Vera, M. (2019). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño*, Lima 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9020>
- Vinué, I., Saso, C., & Berrozpe, T. (2017). Engagement and commitment in nurses: associated sociodemographic and labour variables. *Enfermería Global*, 16(3), 414–425. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.259541>

Watkins, K., Briano, G., & Rodríguez, L. (2019). Desempeño y habilidades de los directores generales familiares en un contexto de debilidad de las instituciones formales. *El Trimestre Económico*, 86(1), 179-219. <http://dx.doi.org/10.20430/ete.v86i341.657>

Whetten, D, & Cameron, Kim. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. Recuperado 28 Marzo de <http://www.elblogdegeovanirodriguez.bligoo>.

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021?	Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	H1 = Existe relación entre las habilidades Gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. H0 = No existe relación entre las habilidades Gerenciales y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	Habilidades gerenciales	D1 técnica D2 conceptual D3 humana
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021?	Determinar la relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	H1 = Existe relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. H0 = No existe relación entre las habilidades conceptuales y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.	Engagement laboral	D1 vigor D2 dedicación D3 absorción

<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021</p>	<p>H1 = Existe relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. H0 = No existe relación entre las habilidades humanas y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.</p>	<p>H1 = Existe relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021. H0 = No existe relación entre las habilidades técnicas y engagement laboral en directores de establecimientos de establecimientos de salud de Los Olivos, Perú, 2021.</p>

ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Habilidades gerenciales	Son capacidades y conocimientos que un gerente debe tener o desarrollar para realizar las actividades de administración y liderazgo. (Chiavenato, 2004).	Conjunto de dimensiones conceptuales humanas y técnicas	Conceptuales	Trabajo en equipo	Inadecuado
				Planificación	Regular
				Estructura organizacional	Adecuado
				Normas de funcionamiento	
				Orienta a personas	
			Humanas	Planes	
				Incentiva al personal	Inadecuado
				Fomenta buena relación	Regular
				Coopera personal	Adecuado
				Facilita información	
			Conduce al grupo		
			Desarrolla actividades administrativas		

			Técnicas	Demuestra interés	Inadecuado
				Orientada a actividades	Regular
				Promueve participar	Adecuado
				Propone acciones	
				Cumple metas	
Engagement laboral	Schaufeli y Bakker (2010), definen como un estado afectivo y cognitivo positivo relacionado con el trabajo.	Estado positivo de vigor dedicación y absorción	Vigor	Energía	Bajo (17 – 39) Medio (40 – 62) Alto (63 – 85)
			Dedicación	Inspiración	Bajo Medio Alto
			Absorción	Concentración	Bajo Medio Alto

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE HABILIDADES GERENCIALES

N°	Desarrollo de habilidades gerenciales	1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
	HABILIDADES CONCEPTUALES					
1	Conforma equipos de trabajo para el logro de las metas de la institución.					
2	Desarrolla planes y programas como parte integral del sistema organizacional.					
3	Analiza la estructura organizacional entre los involucrados					
4	Establece normas de funcionamiento que respondan a las reglas de la organización.					
5	Orienta al personal de la institución de acuerdo a las reglas organizacionales.					
6	Administra los recursos organizacionales eficientemente.					
7	Planifica, elabora y distribuye actividades entre sus subordinados.					
	HABILIDADES HUMANAS					

8	Incentiva al personal a su cargo para que se identifiquen con la misión, visión y valores.					
9	Incentiva al personal para que el desarrollo de las actividades favorezca al desarrollo organizacional.					
10	Fomenta una buena relación interpersonal entre los miembros de la organización.					
11	Coopera con el personal operativo en la realización de las actividades organizativas.					
12	Facilita información entre el personal a su cargo.					
13	Conduce a su grupo, estableciendo relaciones de liderazgo hacia el personal operativo.					
14	Desarrolla las actividades operativas con la participación de todos los miembros que conforman la división.					
	HABILIDADES TÉCNICAS					
15	Demuestra interés en conocer los nuevos avances en materia tecnológica, teórica o logística para la realizar mejor su trabajo.					
16	Orienta las actividades hacia la consecución de objetivos y metas organizacionales.					

17	Promueve la participación del personal buscando la efectividad de la organización.					
18	Propone acciones para mejorar el trabajo de su área de trabajo.					
19	En situaciones difíciles demuestra capacidad de respuesta.					
20	Cumple generalmente con sus metas y utiliza las herramientas disponibles para la realizar sus actividades.					

ANEXO 4: Ficha técnica para Habilidades gerenciales

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de habilidades gerenciales

Autor: Kotler (2010)

Duración: veinte minutos aproximadamente

Estructura: tiene veinte ítems, distribuidos en tres dimensiones: conceptual, humana y técnica

Escala de medición: inadecuado, regular y adecuado

Finalidad: Medir el desarrollo de habilidades

Validez y confiabilidad del instrumento Cuestionario de habilidades gerenciales

Validado por juicio de expertos. En su estudio Vera (2017), aplicado al personal de enfermería hallando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,80 y se puede observar en el siguiente enlace:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9020>

Según, Dionicio (2019), análisis de confiabilidad indicó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,964 aplicado a trabajadores de un centro de salud, se puede observar en el siguiente enlace:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32346?show=full>

Fecha de realización: 22 noviembre 2021

Total de encuestados: 13

ANEXO 5: Instrumento para Engagement laboral

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	VIGOR					
1	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía					
2	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito					
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
4	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso					
5	Soy entusiasta respecto a mi trabajo					
6	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor					
	DEDICACIÓN					
7	Mi trabajo me inspira					
8	Al empezar el día siento que voy al trabajo					
9	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente					
10	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo					
11	Estoy inmerso en mi trabajo					
	ABSORCIÓN					

12	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo					
13	Para mí, el trabajo es un reto					
14	Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando					
15	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible)					
16	La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo					
17	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien					

ANEXO 6: Ficha técnica para Engagement laboral

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale

Autor: Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003)

Duración: veinte minutos aproximadamente

Estructura: consta de diecisiete ítems, evalúa energía, inspiración y concentración

Escala de medición: alto, medio y bajo

Finalidad: Se utilizó como cuestionario la escala Utrecht de engagement en el trabajo la cual cuenta con para medir las dimensiones vigor, dedicación y absorción.

Validez y confiabilidad del instrumento Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWE)

Validado por juicio de expertos. Schaufeli & Bakker (2004), refieren que esta escala tiene un alfa de Cronbach de 0.80. Para Gómez et al (2019), los coeficientes alfa de Cronbach para cada dimensión son 0.79 para vigor, considerada como adecuado y para la dimensión dedicación se obtuvo 0.85 en el coeficiente de alfa de Cronbach y por último la dimensión absorción obtuvo un alfa de Cronbach de 0,74, esta información se puede observar en el siguiente enlace: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7198167>

Según, Dionicio (2019), el análisis de confiabilidad indicó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,963, para los veinte ítems del cuestionario se puede observar en el siguiente enlace: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32346?show=full>

Fecha de realización: 22 noviembre 2021

Total de encuestados: 13

ANEXO 7: KIT DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

