



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESTP CUTERVO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES.**

**AUTOR:**

**Bach. RAMIREZ CUBAS MARINO**

**Bach. GUEVARA GUEVARA CLISMAN YASSER**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**



**DR. WILMAR GARCIA CELIS**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**PRESIDENTE**

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**SECRETARIO**

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A nuestro Padre Celestial por darme la vida.

A mis padres y hermanos.

A mi esposa y a mis tres hijos.

A las autoridades y docentes de la Universidad Telesup.

Marino Ramírez cubas

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy.

A mi Madre, Abuela, tía y hermanos.

A mis maestros, por su tiempo, y su apoyo.

A mi compañero de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

Clisman Yasser Guevara Guevara

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de Tesis no hubiera sido posible, sin la ayuda de Dios.

A nuestros padres les expresamos nuestros agradecimientos especiales por siempre estar a nuestro lado.

A nuestros hermanos y esposas que día a día nos apoyan para conseguir todo lo planteado.

A los docentes de esta prestigiosa Universidad Privada Telesup.

Al Lic. José Robles Machuca Director del I.E.S.T.P. Cutervo.

Al Metodólogo Mg. Salustiano Chávez Ahumada.

A nuestro Asesor Wilmar García Celis

Marino Ramírez cubas

Clisman Yasser Guevara Guevara

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Las habilidades gerenciales y su influencia en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo, 2019”, tuvo un objeto de estudio de determinar la relación de las habilidades gerenciales y la gestión administrativa del IESTP de Cutervo. Por medio de una metodología de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental.

La población estuvo conformada por 27 colaboradores del instituto, la muestra fue no probabilística por el cual tomó a toda la población. Las técnicas e instrumentos empleados fueron dos encuestas y dos cuestionarios medidos por la escala de Likert.

Así mismo los resultados encontrados fue que efectivamente el administrador de la entidad no contaba con todas las capacidades para dirigir y cumplir con sus funciones, el cual afectaba la gestión administrativa y sus resultados esperados.

En conclusión, se determinó que, si existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio, fue medido por el coeficiente de Pearson el cual arrojó un valor de 0. 978. Lo que significa que se aceptó la hipótesis afirmativa rechazando la nula.

**Palabras claves:** Habilidades gerenciales y gestión administrativa.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Management skills and their influence on the administrative management of the IESTP of Cutervo, 2019", had the object of study to determine the relationship of managerial skills and the administrative management of the IESTP of Cutervo. Through a descriptive correlational methodology, quantitative approach and non-experimental design.

The population was made up of 27 collaborators from the institute, the sample was non-probabilistic by which it took the entire population. The techniques and instruments used were two surveys and two questionnaires measured by the Likert scale.

Likewise, the results found were that effectively the entity's administrator did not have all the capacities to direct and fulfill its functions, which affected administrative management and its expected results. In conclusion, it was determined that, if there is a positive and significant relationship between the study variables, it was measured by the Pearson coefficient, which yielded a value of 0.978.

This means that the affirmative hypothesis was accepted rejecting the null.

**Key words:** Management skills and administrative management.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento de problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Justificación del estudio.....	18
1.4 Objetivo de la investigación.....	20
1.4.1 Objetivo general.....	20
1.4.2 Objetivos específicos.....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	21
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	23
2.2 Bases teóricas de las variables.....	25
2.2.1 Habilidades Gerenciales.....	25



2.2.2 Gestión Administrativa .....	35
2.3 Definición de términos básicos .....	44
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>49</b>
3.1 Hipótesis de la Investigación .....	49
3.1.1 Hipótesis General.....	49
3.1.2 Hipótesis específicas.....	49
3.2 Variables de estudio .....	49
3.2.1 Definición conceptual.....	49
3.2.2 Definición Operacional .....	51
3.3 Tipo y nivel de la investigación.....	53
3.4 Diseño de la investigación .....	53
3.5 Población y muestra de estudio .....	53
3.5.1 Población .....	53
3.5.2 Muestra .....	54
3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	54
3.6.1 Técnicas de recolección de datos .....	54
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos .....	54
3.7 Métodos de análisis de datos.....	55
3.8 Aspectos éticos.....	56
<b>IV.RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
<b>V.DISCUSIÓN.....</b>	<b>85</b>
<b>VI.CONCLUSIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>
<b>Anexo 1 Matriz de consistencia.....</b>	<b>99</b>
<b>Anexo 2 Matriz de Operacionalización de variables.....</b>	<b>101</b>

<b>Anexo 3: Instrumento.....</b>	<b>104</b>
<b>Anexo 4: Validación de instrumentos.....</b>	<b>113</b>
<b>Anexo 4: Matriz de datos.....</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 5: Propuesta de valor.....</b>	<b>118</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de Habilidades Gerenciales .....	51
Tabla 2. Operacionalización de Gestión Administrativa .....	52
Tabla 3. Prueba de normalidad de la variable independiente.....	57
Tabla 4. Prueba de normalidad de la variable independiente.....	58
Tabla 5. Correlación de Karl Pearson.....	58
Tabla 6. Manejo efectivo de los programas tecnológicos.....	59
Tabla 7. Habilidades y competencias.....	60
Tabla 8. Cuenta con conocimientos contables.....	61
Tabla 9. Capacidad verbal de transmitir información con la entidad.....	62
Tabla 10. Existen canales de comunicación formales.....	63
Tabla 11. Líder frente a toda la IESTP de Cutervo.....	64
Tabla 12. Anima y convence de seguir adelante.....	65
Tabla 13. Trabajar en equipo.....	66
Tabla 14. Habilidad de tomar decisiones.....	67
Tabla 15. Estrategias efectivas para el desarrollo de actividades.....	68
Tabla 16. Objetivos alineados con la misión y visión.....	69
Tabla 17. Las actividades son medidas por indicadores.....	70
Tabla 18. Realizan un presupuesto anual para el material utilizado.....	71
Tabla 19. Organizados por el administrador del IESTP.....	72
Tabla 20. Son capacitados dos veces al año.....	73
Tabla 21. Supervisores capacitados.....	74
Tabla 22. Cuenta el administrador con herramientas que midan los resultados...75	
Tabla 23. Aplican controles preventivos a las actividades.....	76
Tabla 24. Cuentan con un sistema de control interno.....	77
Tabla 25. El administrador realiza retroalimentación al final del periodo.....	78
Tabla 26. El administrador toma en cuenta los errores cometidos en su futura planificación.....	79
Tabla 27. Correlación de las variables.....	81
Tabla 28. Prueba de hipótesis específica 1.....	82
Tabla 29. Prueba de la hipótesis específica 2.....	83
Tabla 30. Prueba de la hipótesis específica 3.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Manejo del administrador programas tecnológicos.....	59
Figura 2. Habilidades y competencias para ejercer cargo.....	60
Figura 3. Conocimientos contables.....	61
Figura 4. Capacidad de comunicarse verbalmente.....	62
Figura 5. Canales de comunicación formales y efectivos.....	63
Figura 6. El administrador es un líder.....	64
Figura 7. Habilidad de convencer y animar.....	65
Figura 8. Trabajo en equipo.....	66
Figura 9. Habilidad para tomar decisiones.....	67
Figura 10. Genera estrategias efectivas.....	68
Figura 11. Objetivos diseñados bajo la misión y visión del instituto.....	69
Figura 12. Las actividades realizadas son medidas por indicadores.....	70
Figura 13. Presupuesto anual de para materiales.....	71
Figura 14. Organizados por el administrador del IESTP.....	72
Figura 15. Son capacitados mínimo dos veces al año.....	73
Figura 16. Cuentan con supervisores capacitados.....	74
Figura 17. herramientas que midan los resultados de las actividades.....	75
Figura 18. Aplican controles preventivos a las actividades.....	76
Figura 19. Cuentan con un sistema de control interno.....	77
Figura 20. El administrador realiza retroalimentación al final del periodo.....	78
Figura 21. Cuenta los errores cometidos para el siguiente periodo.....	79

# INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial ha crecido en todos sus aspectos, siendo cada vez más exigente, debido a que el mismo mercado lo exhorta, para ello los inversionistas y propietarios de una compañía solicitan contratar talento humano capacitado, que tenga habilidades y competencias. Es por ello que los nuevos profesionales tienen una formación más rigurosa en sus centros de estudios, porque complementa su potencial y los muestran más competentes con los profesionales ya desenvolviéndose en el mercado laboral. Es por ello que todo gerente debe contar con los tres tipos de habilidades para que de la talla en su puesto de trabajo. Las habilidades técnicas hacen referencia a los conocimientos; habilidades humanas son aquellas que permiten al gerente a interactuar con su equipo de trabajo finalmente están las habilidades conceptuales que contribuye al análisis, reflexión y tomar decisiones estratégicamente. Dichas técnicas forman al gerente para lograr una gestión administrativa efectiva en cualquier empresa donde haya sido contratado, si este carece de alguna de las habilidades, no podrá cumplir con el objetivo de la compañía que ha confiado en su profesionalismo.

Por lo que la presente tesis denominada “Habilidades Gerenciales y su Influencia en la Gestión Administrativa del IESTP Cutervo 2019”, que ha sido desarrollada con el objetivo de determinar de qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019. A sido estructurada en siete capítulos según el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada TELESUP.

**En el capítulo I**, desarrollamos el planteamiento del problema, problema general, problemas específicos de la investigación según las variables habilidades gerenciales y gestión administrativa, también se desarrolló la justificación teórica, practica, social y metodológica, posteriormente se planteó los objetivos generales y específicos de la investigación.

**En el capítulo II**, desarrollamos el marco teórico, donde se presenta los antecedentes nacionales e internacionales más nuevos y selectos de ambas variables de investigación, seguido se desarrolló las bases teóricas con el más mínimo detalle sobre habilidades gerenciales y gestión administrativa, dimensiones

y indicadores de cada una de ellas; y la definición de términos básicos de la investigación.

**En el capítulo III**, se exhibe las hipótesis y variable de estudio, se realizó la formulación de la hipótesis general entre la variable habilidades gerenciales y gestión administrativa, así como las hipótesis específicas y operacionalización de cada una de las variables, se presentan los indicadores validados para su correcto análisis investigativo, continuado se describe el tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, la utilización de la técnica e instrumento de recolección de datos para la variable habilidades gerenciales y gestión administrativa, el método de análisis de datos y finalmente presentando los aspectos éticos relacionados a la presente investigación.

**En el capítulo IV**, incluye los resultados, se corrobora la validez y confiabilidad del instrumento, de desarrollo la prueba de normalidad con Shapiro-Wilk y confiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach, se estableció la presentación y análisis de resultados descriptivos, así como el estadístico de Pearson para determinar la correlación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

**En el capítulo V**, incluye las discusiones de la investigación contrastando verdaderamente los resultados de manera efectiva y la discusión de los mismos.

**En el capítulo VI**, incluye las conclusiones arrojadas en la investigación las que se pretendían demostrar.

**En el capítulo VII**, finalmente se desarrolló el ultimo capitulo manifestando algunas recomendaciones en virtud de contribuir a estudios futuros.

Así mismo, se presentan las referencias que se utilizaron en conformidad a la normativa del Manual de Publicaciones de la Asociación Americana de Psicología (APA), finalizando con los apéndices pertinentes para la presente investigación.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento de problema

Ante ello se identificó la siguiente información; En Colombia Naranjo (2015), mencionó que los gerentes colombianos de las medianas empresas según la evaluación realizada obtuvieron buenos resultados porque cuentan con habilidades gerenciales que contribuyen a su gestión, los principales fueron la buena comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, análisis de la situación. Sin embargo tiene un nivel alto de estrés que no les permite ejecutar su cargo al cien por ciento, poniendolos de mal humor al momento de realizar sus principales funciones, teniendo problemas para interactuar con todos los colaboradores de sus compañías.

Así mismo, en México nos habla de que el papel de la gestión administrativa es sumamente importante sobre todo en actividades gubernamentales y para el administrador se puede dividir en tres etapas; Planeación y formulación presupuestos, el encargado debe plasmar que el presupuesto obtenga la flexibilidad que debe contar para la óptima ejecución de un programa de trabajo; Ejercicio y control del presupuesto, de basa en regular todo lo que se refiere a presupuestos basándose en reglas y normas estipuladas por los estatutos, y por último el análisis del gasto presupuestal para llevar un control a lo largo de la ejecución de un proyecto o plan. La administración pública en México, se esfuerza por resolver distintos problemas complejos que en el aumento de las cifras del presupuesto se plantean, pero esto se vio afectado por los antiguos métodos administrativos que se usan. (Caso, 2014)

Seguido de la revista *Milenio* en España nos habla de la importancia que es contar con habilidades gerenciales ya que esto no ayudara a tener un mejor desarrollo empresarial, es el conjunto de capacidades y conocimiento que un individuo tiene para ejecutar actividades de líder y coordinación dependiendo del nivel de gerencia con la que cuenta. Su importancia es básicamente en saber que hacen los directivos, que necesitan para hacerlo y lo más imprescindible tener en cuenta los resultados que se esperan de estos. Por otro lado, también como

significado primordial nos habla de que es un arte puesto que necesita conocimientos técnicos en relación al área de enfoque y además de capacidades como guiar, liderar, persuadir y tener trabajo en equipo. (MILENIO 2020, 2017)

Sumandole a ello el informe de Vazques (2014), quien menciona que las habilidades más importantes que existen la primera es el autoconocimiento, se basa de la experiencia emocional de uno mismo y cómo influye en el resto este es el cimiento que regula a tener un buen trato con los subordinados de la empresa. Gestión de problemas, se basa en la forma de resolver los problemas y buscar el camino más óptimo para la organización. Toma de decisiones, para alcanzar las metas trazadas y tener un buen comportamiento empresarial. Autoconfianza, es la clave para tener una buena relación entre personas primordialmente cuando se dirige a un grupo de individuos. Resiliencia, se trata de la habilidad de adaptarse al cambio y aprovechar ese cambio para impulsar el desarrollo. Asertividad, se basa en expresar la opinión individual de manera acertada teniendo un punto de vista distinto al de los demás.

Continuando con la realidad problemática en el contexto nacional se encontró lo siguiente; En la búsqueda para alcanzar grados de competitividad altos, las habilidades que requiere una organización cambiaron gracias a las exigencias actuales y tendencias, porque lo que se vuelve más competente y dinámico, en este entorno es imprescindible para las organizaciones contratar y tener directivos que tengan las capacidades necesarias en gerencia para que pueda originar valor y competitividad; y sobre todo si estas habilidades son pocas, en el Perú pone en evidencia que hay escasez de estos talentos ejecutivos y se debe a la baja calidad de sus habilidades gerenciales que tienen los profesionales en este campo. (Aparicio y Medina, 2015)

En el tema Fernandez (2018), señala que el proceso de desarrollo y transformación en la que las organizaciones afrontan está contradiciendo las funciones y los datos de las labores directivas, además se especifica que en los ambientes estables que caracterizan las organizaciones en los sesenta, organizar, dirigir, plantear y supervisar eran las cualidades básicas de un gerente, pero actualmente eso cambió drásticamente, puesto que plantear a largo plazo no es



posible ya que hay cambios muy fuertes. Hoy por hoy, los retos más fuertes es dar rienda suelta a la imaginación de los directivos, opacar el miedo y crecer en confianza y establecer el trabajo del líder.

El diario Peruano *Comercio* redactó un artículo acerca de las habilidades que deben tener todos los gerentes peruanos, mencionan que la llave del éxito en una empresa es contar con un directivo competitivo, tener la capacidad de ser líder frente al resto de colaboradores de las compañías para lograr los objetivos trabajando en equipo. Así mismo tomaron en cuenta al docente de la PUCP Eduardo, quien mencionó que los emprendedores ser pensadores muy críticos, ser sanos emocionalmente, capacidad de negociar estratégicamente y estar aptos para los constantes cambios del mercado y saber adaptarse. (El Comercio, 5 de agosto de 2018)

Todo lo mencionado en los párrafos anteriores contribuye al buen entendimiento del problema que se ha identificado para realizar la investigación. Dicho estudio se llevará a cabo la provincia de Cutervo del departamento de Cajamarca, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público (IESTP) de Cutervo. Esta entidad fue creada en 1985 bajo el gobierno de Fernando Belaunde, dando inicio a sus actividades un 5 de mayo de 1986. Actualmente las carreras que ofrece son Agropecuaria, computación e informática, enfermería, mecánica, electricidad, contabilidad y la última carrera que se abrió fue la administración de empresas. Se encuentra en crecimiento óptimo dentro del mercado educativo, así mismo se observó mejoras en su infraestructura, como la implementación de nuevos talleres y laboratorios con el fin que las carreras que ofrecen se lleven a cabo de la mejor manera y el aprendizaje sea de calidad. Sin embargo el instituto no todo ha sido bueno, ya que existe deficiencia en la parte administrativa, debido a que el gerente no está ejerciendo sus labores eficientemente, ya que los docentes se sienten insatisfechos, el personal no está capacitado, no cuentan con áreas organizadas por falta de control y decisiones del gerente. Se sigue manteniendo el mismo modelo de administración de años atrás, pero antes no se contaba con un administrador. Los resultados del IESTP actualmente siguen siendo los mismos, a

pesar de que se ha invertido en mejorar la calidad del nivel de enseñanza y se ha contratado a un gerente para que guíe y lleve a la entidad al éxito.

Es por ello que la presente investigación, tiene la intención de evaluar y conocer las habilidades gerenciales y la gestión administrativa del IESTP de Cutervo, dando resultado a los objetivos que serán planteados en los siguientes puntos del estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo las habilidades técnicas se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?

¿Cómo las habilidades interpersonales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?

¿Cómo las habilidades conceptuales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?

## **1.3. Justificación del estudio**

Según Bernal (2010), menciona que todos los estudios deben dar a conocer las razones y/o justificación del porqué se está llevando a cabo un estudio, ante ello muestra que existen diferentes niveles de justificación, según lo considere el investigador.

### **1.3.1 Justificación teórica.**

La conformidad teórica consiste en tener información científica muy importante que nos permitirá conocer con mayor profundidad el conocimiento de las variables: habilidades gerenciales y gestión administrativa, dado que el Ministerio de Educación vienen implementando en todas las instituciones públicas

con personal directivo y administrativo que mediante concurso acceden a dichos cargos como líderes pedagógicos; que incidan, involucren y movilicen las actividades de la comunidad educativa, las que incluyan el desarrollo de habilidades gerenciales y personales para mejorar y desarrollar una buena gestión administrativa, dado que la función de la gestión, requiere de un efectivo cambio teniendo en consideración los objetivos propuestos desde el Ministerio de Educación y de la propia institución educativa superior pública.

### **1.3.2 Justificación práctica.**

Hace referencia a los estudios que contribuyen con el conocimiento y a resolver contingencias mediante estrategias o alguna propuesta de solución, este tipo de justificación se encuentra enfocado en el campo de las ciencias económicas y administrativas. Se justifica prácticamente el presente estudio porque buscará conocer la influencia de las habilidades gerenciales sobre la gestión administrativa en el IESTP de Cutervo, a partir de ello poder generar nuevas propuestas y/o estrategias para mejorar la calidad de la gestión buscando proponer recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática.

### **1.3.3 Justificación Metodológica.**

Se justifica metodológicamente el estudio porque tomará en cuenta el método científico, haciendo uso de las técnicas de recolección de datos que serán procesados, contribuyendo a la demostración de la hipótesis planteada y reafirmando la teoría del marco teórico. Así mismo contribuye con los nuevos investigadores a tomar en cuenta como antecedente o guía para futuros estudios con contingencias similares.

### **1.3.4 Justificación social.**

Se justifica socialmente el presente estudio porque contribuirá con la mejora del problema del IESTP de Cutervo, así este pueda generar nuevos puestos de trabajo para profesionales mejorando la calidad de vida, atrayendo a los jóvenes a

seguir estudiando, obteniendo mayores ingresos y pagando sus impuestos al fisco nacional sumando al presupuesto público.

Además, socialmente la investigación es muy importante porque ayudará a mejorar un conjunto de conocimientos y procedimientos destinados a gestionar óptimamente y de ésta manera se beneficiarán la dirección, administrativos, docentes, estudiantes y toda la comunidad educativa en general del IESTP de Cutervo.

#### **1.4. Objetivo de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

Determinar cómo las habilidades técnicas se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

Determinar cómo las habilidades interpersonales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

Determinar cómo las habilidades conceptuales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

Según Tipián (2017). En su tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo desarrollo su estudio: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Minjus”, consignó como finalidad de la investigación, conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Por medio de una metodología de enfoque cuantitativo, al tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, el muestreo fue probabilístico conformado por 100 usuarios, utilizo como instrumento el cuestionario Según concluyó que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,500, el valor de significancia ( $p=0,000<0,05$ ) por lo que determino que, si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.

Es importante tomar en cuenta la gestión administrativa de las compañías ya que de ello depende mucho, como es la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos, para el buen desarrollo y crecimiento saludable de las empresas se debe fomentar una gestión efectiva en el directivo.

En Lima, Reyes (2018). En su investigación de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo denominada: “Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD” estableció como el objetivo general determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de apoyo al Diagnóstico de un hospital de Essalud. Su tipo de investigación fue cuantitativa además de hipotético-deductivo, el muestreo fue probabilístico de 117 empleados, utilizo como instrumento el cuestionario. Se concluyó de la siguiente forma, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.777 y el valor  $p=0.000$ , con lo que determino que existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en la gerencia de apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD del Callao, así como las habilidades conceptuales, técnicas y humanas.

En Santa Anita, Huilla (2019). En su investigación de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo titulada: "Habilidades gerenciales y desarrollo de competencias laborales en la Clínica Municipal Santa Anita" se tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre las Habilidades Gerenciales y las Competencias laborales en la Clínica Municipal Santa Anita. Su tipo de metodología es hipotética deductiva con un diseño no experimental, con una muestra no probabilística de 80 colaboradores, utilizo como instrumento el cuestionario. Se concluyó que, el coeficiente Rho Spearman fue de 0.799 y el valor de  $p=0.000<0.01$ , con lo que determino que existe relación significativa entre las Habilidades Gerenciales y las Competencias laborales en la Clínica Municipal Santa Anita. Lima. 2015., normalización, formación, certificación y competencia por lo que es necesario resaltar que se necesita de habilidades importantes en el departamento de gerencia para que esto repercuta a los empleados de estas áreas positivamente.

En Huaraz, Gómez (2017). En su tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo titulada "Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaraz" se establece el objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la municipalidad de Huaraz. Su tipo de investigación es cuantitativa-correlacional con un diseño no experimental, tiene como muestra a 157 trabajadores, utilizo como instrumento el cuestionario. Se concluyó que, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.701 y la sig.  $p=0,000$ , con lo que determino que, si existe una relación fuerte entre la toma de decisiones y las habilidades gerenciales, de la misma manera con las destrezas conceptuales, destrezas técnicas y destrezas humanas. Se recomendó que es necesario una comunicación amigable y buena para reconocer la parte fundamental de sus datos gerenciales en la organización.

Pimentel (2020). En su investigación de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo denominada: "Habilidades gerenciales y compromiso laboral en una entidad estatal, 2020". Se estable el objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y compromiso laboral en una entidad estatal de Lima, 2020. Su investigación fue enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de

corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 70 colaboradores, utilizo como instrumento el cuestionario, Se concluyó que, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,628 y el valor de  $p=0.000$  con lo que determino que, si existe relación entre las Habilidades gerenciales y compromiso laboral en una entidad estatal, 2020.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

En México, Sánchez & Franco, (2019) en su artículo científico de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco denominada: "Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México" Se determinó como objetivo evaluar el compromiso organizacional que servidores públicos de confianza tienen con una dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco. Ejecuto una investigación de diseño trasversal descriptivo, no experimental, utilizando como instrumento de medición adaptado de los autores Meyer y Allen (1991), con una muestra de 102 servidores públicos de confianza. Los resultados reflejaron que el nivel de compromiso organizacional no rebasa el 60% la dimensión afectiva la que presenta mayor tendencia positiva y la dimensión de continuidad la más baja. Además, se determinó que no existe ninguna relación entre las características sociodemográficas que se sometieron a análisis y el nivel de compromiso organizacional de los servidores públicos.

En México, Ramírez y Mapén (2019) en su artículo científico de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco denominado "El diagnóstico del compromiso de los funcionarios públicos en México". Se determinó como objetivo evaluar la confianza de los colaboradores públicos dicha entidad. Desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo de diseño trasversal descriptivo y no experimental. Para los requisitos de la encuesta se consideraron la edad, estado civil y los años de labor, según los resultados se determinó que la responsabilidad laboral es baja como también dos de las dimensiones mencionadas y el 60% de encuestados muestran un compromiso afectivo positivo. Concluyendo, que se debe plantear nuevas estrategias para aumentar la responsabilidad de los colaboradores y con ello ofrecerles los medios convenientes para ejecutar un trabajo óptimo.

En México Paredes (2017) en su investigación Doctoral de la Universidad Autónoma de Nuevo León de denominada “Las habilidades gerenciales en el desarrollo administrativo de las pequeñas y medianas empresas de México”, se determinó como objetivo diagnosticar el grado de afinidad entre las habilidades gerenciales del capital humano. Desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, correlacional descriptiva, de diseño no experimental. Con una muestra de 192 directivos, utilizo como instrumento el cuestionario. Con relación al resultado se observó que se logró un nivel significativo de 0,005 entre las variables dependientes e independientes. Con lo que concluye que en investigación existe relación entre las habilidades y el proceso administrativo de manera significativa.

En Ecuador Ramón, et al., (2017). En su artículo de la Universidad Técnica de Machala, denominado “Valoración de habilidades gerenciales personales a empleados de organizaciones públicas y privadas, por parte de directivos”. Se determinó como objetivo analizar de las habilidades directivas de los colaboradores de un organismo. Desarrollaron una investigación cuantitativa de diseño no experimental, con una población de 113 instituciones públicas y 291 organizaciones privadas, utilizaron como instrumento el cuestionario, llegando a los siguientes resultados, donde luego de la aplicación de la prueba de Levene se determinó que el p-valor para el Nivel de autoconocimiento fue de 0,075; y para actuación en situaciones estresante el p valor fue de 0,893; para las solución analítica y creativa de problema el p valor fue de 0,741, por lo que se deduce que existe igualdad entre las varianzas para todas las variables analizadas. con lo que se concluyó que no existe una diferencia significativa entre la media de las habilidades: Nivel de autoconocimiento, Actuación en situaciones estresante y Solución analítica y creativa de problemas, en el capital humano que se desenvuelve en las empresas públicas y privadas de la provincia de El Oro.

En Guatemala Reyes (2016). E n su investigación de la Universidad Rafael Landívar denominada "Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional". Se determinó como objetivo determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango, Desarrollo una investigación descriptiva, de diseño no experimental, con una muestra de 20 directivos de ls edades de 19 a 64 años, utilizo



como instrumento el cuestionario con la escala de Likert, llegando a los siguientes resultados, donde forma estadística se determinó que el 63.36% de las opciones son significativas, el 100% de las opciones son fiables, lo que indica que las preguntas realizadas miden exactamente las habilidades gerenciales, con lo que se concluyó que si existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, ya que estas permiten que los administradores de cada institución utilicen sus conocimientos, experiencias y sobre todo sus capacidades para organizar, dirigir y motivar al personal, encaminándolos así al logro de las metas establecidas y el mejoramiento de la productividad

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1 Habilidades Gerenciales**

Las habilidades gerenciales son el grupo de capacidades y cognición que el líder debe tener u obtener para ejecutar labores de gestión y liderazgo en el rol de jefe o gerente de una empresa. Entre las más importantes se hallan las de manejo y gestión de recursos humanos, destrezas para ver las situaciones desde otra perspectiva, destrezas para trabajar de manera interpersonal y liderazgo que conlleva a hacer inteligente eficaz, eficiente con gran talento analítico y asumir riesgos estimados. (Arroyo, 2012)

Las habilidades gerenciales crean la conexión por medio de la estrategia y la práctica de la gestión, las técnicas e instrumentos, las cualidades de la personalidad y el carácter laboran en conjunto para conseguir consecuencias buenas en las empresas, dicho de otro modo, son bloques para construir una eficaz gestión y además es el medio por el cual el gerente transforma su carácter, técnica, instrumentos mismos al mundo exterior. (Maldonado, 2010)

Es la habilidad de cada individuo para explayarse en el entorno empresarial, se trata de la capacidad y el talento de cada uno mismo, y con esto se otorga la aptitud para comandar una empresa hacia las metas trazadas se divide en 3 grandes habilidades, técnica, conceptual y humana, la primera es todo el conocimiento requerido para hacer tareas determinadas con respecto a su empresa, la segunda se trata de percibir y reconocer las interrelaciones y tomar a la empresa como un

todo y por último la tercera se trata de la destreza para poder trabajar en conjunto y alcanzar que todos cooperen de manera efectiva en la organización. (Sonia , 2004)

#### **2.1.1.1 Importancia de las Habilidades Gerenciales**

La importancia de las habilidades gerenciales se basa primordialmente en saber que hacen los jefes y que deben hacer, que requerimiento son necesarios para ejecutarlo y lo más importante los resultados que se tiene destinado de estos, el arte de dirigir necesita conocimientos básicos técnicos del sector que se direcciona, además de saber que procedimientos hacer por lo que es indispensable contar con capacidades y destrezas interpersonales para poder guiar y liderar en el grupo de trabajo. (Arroyo, 2012)

Las destrezas gerenciales se proceden del desempeño debido a que son cargos que los sujetos ejecutan y que llevan a efectivos efectos. Asimismo, tienen una peculiaridad de ser controlables, pues el hombre controla el desempeño de estas conductas, son la conducta que los seres humanos pueden conservar y monitorear por sí mismos. Otro semblante a resaltar es que las habilidades gerenciales se obtienen y desarrollan con menudeo, es decir, mejorar e incrementar su desempeño en base a la praxis y la retroalimentación. Whetten y Cameron (2011)

#### **2.1.1.2 Características**

Las destrezas gerenciales contienen varias características y detallaremos las más importantes:

**Delegue Sabiamente**, se trata de repartir las labores de la empresa óptimamente para asegurar metas y además tener la autoridad solicitada para tener la certeza que se cumplan, lo más importante es que al delegar labores a sus empleados multiplica la cantidad de asignaciones que puede alcanzar mientras se estimula la confianza las destrezas y el liderazgo del equipo. (Arroyo, 2012)

**Defina Metas**, todos los trabajadores deben tener metas a lograr, dar alguna finalidad se le concede al empleado tener un propósito y dirección, asegurando que

lleguen a los objetivos propuestos, por eso es necesario determinar metas específicas para que luego se monitoree su avance regularmente. (Arroyo, 2012)

Comuníquese, se deben hacer el esfuerzo de la directiva en comunicar a sus empleados de las últimas tendencias dentro de la organización, para que puedan cumplir con sus labores de manera más rauda y eficaz. (Arroyo, 2012)

Haga tiempo para sus empleados, se trata de asegurarse que cuando un empleado necesite dialogar con usted debe tomar consideración del tiempo para oírlo, eso otorgara el liderazgo que usted necesita como gerente. (Arroyo, 2012)

Reconozca los logros, es necesario que los jefes reconozcas a los empleados por algún logro recuperado, la minoría de los gerentes hacer estas características, pero por el contrario hay muchas cosas que se puede ofrecer como premio por parte de los jefes a los empleados cuando logren algún logro importante. (Arroyo, 2012)

Piense en soluciones a largo plazo, se debe asegurar de elegir bien las soluciones a los diferentes problemas porque puede que sea la más rápida pero no la más duradera, por este motivo uno debe tomar bien sus decisiones en el momento de resolver problemas, y elegir la más óptima y duradera, es decir lidiar con la causa mas no con los síntomas de la dificultad. (Arroyo, 2012)

No se tome todo muy en serio, la empresa o negocio es un trabajo serio, pero pese a esta importancia, los jefes deben tener un grato clima laboral para que sus empleados se sientan cómodos de realizar su trabajo de esta manera, se evitara que haya pérdidas o bajas en distintas áreas, en consecuencia, esto ayudara a la organización a tener una gran fuerza laboral y enérgica. (Arroyo, 2012)

Según Arroyo (2012), menciona que todo profesional para ejercer un cargo debe tener las tres habilidades básicas que son las técnicas, humanas y conceptuales, tiene gran relevancia porque en su conjunto las tres hacen que los profesionales esten capacitados para cumplir con todas las funciones que se le encargue.

### **2.1.1.3 Dimensiones**

#### **Dimensión 1: Habilidades técnicas**

Las habilidades técnicas tratan del nivel de cognición y experiencia que el jefe tiene en relación a los procesos de la organización. La persona que gestiona al grupo de personas, sin duda de ser erudito y conocedor de los instrumentos que se usaran en cada instante, de esta manera se transforma en el más óptimo de su área, además puede llegar a ser maestro y dar ejemplo al resto del grupo. (Whetten, 2004)

Además, que las habilidades técnicas se relacionan con las habilidades duras, donde ambos poseen conocimiento, aptitudes, destrezas y competencias que el individuo adquiere durante su etapa de formación académica y profesional, donde el conocimiento y la experiencia del uso de herramientas tecnológicas como programas informáticas y programas software que ayudará a facilitar el trabajo del colaborador y obtener buenos resultados en menor tiempo. Hoy en día los empleadores buscan personas capacitadas y preparadas para formar parte de su grupo de colaboradores (Salomón, 2019).

#### **Indicadores.**

##### **Manejo de tecnologías.**

El manejo de tecnologías, adquirir destrezas en tecnología es fundamental porque a largo plazo ayuda con la optimización de procesos y de alguna forma condiciona la entrada de organizaciones nuevas. Estas nuevas destrezas originan nuevos mecanismos de competencia en las organizaciones y por ende nuevas destrezas para los dueños de organizaciones, por otro lado, estas destrezas tecnológicas ayudan al empresario a obtener capacidades competencias y conocimientos puesto que podrá usar herramientas informáticas que le facilitaran la gestión de la empresa como base de datos, sitios web, video conferencias, correos electrónicos, presentación es multimedia, etc. (Perez, 2018)

## **Manejo de información contable**

El manejo de información contable gerencial, al desarrollar estas destrezas nos otorga beneficios como usarlo para tener un control oportuno y seguro de las cuentas en tu empresa, además de aplicar estrategias para conocer las estructuras de costos y gastos, por otro lado, tener las destrezas en relación gerencial ayudara al jefe a tomar buenas decisiones. En cuestión de alcanzar una buena rentabilidad relacionados a los buenos proyectos propuestos. (Farre, 2010)

## **Técnicas de redacción**

las técnicas de redacción, un buen gerente necesita tener estas destrezas para la buena comunicación entre los demás actores que influyen dentro y fuera de la organización esto ayudara a que no haya malos entendidos y demostrara el nivel de cognición con la que cuenta dicha empresa. (Arroyo, 2012)

## **Dimensión 2: Habilidades Interpersonales**

Las habilidades interpersonales o habilidades humanas, determina la capacidad del jefe para relacionarse con sus empleados, esto trata en las competencias de comunicación y social de la persona. De su destreza para estimular y transferir ideas y conocimientos, dependiendo de esto se podrá asegurar el éxito de algún plan. Por otro lado, contar con estas destrezas es necesario en el momento de negociar con distintos actores, como los proveedores, compradores o aliados. (Whetten, 2004)

Las habilidades humanas y las habilidades blandas están asociadas con reglas, responsabilidades y obligaciones que deben cumplirse en plazos determinados para que no afecte el desempeño de los demás colaboradores. Tener un gerente o colaborador con esta habilidad suma mucho para el beneficio económico de la organización como también en el aspecto profesional y laboral, donde el trabajo en equipo jugará un papel importante para cumplir satisfactoriamente con las metas, por ello es importante la creatividad de ambos para afrontar los constantes cambios de acuerdo con la situación en la que se encuentra la organización (Tito y Serrano, 2016).

## **Indicadores**

### **Comunicación.**

La comunicación en una organización con inteligencia es aquella con la capacidad de aprender de sus experiencias y conexiones que a diario afronta en su ambiente laboral, reconoce como afrontar y responder a distintas circunstancias, todo eso gracias a que trabaja en equipo y aprovecha la confianza de sus trabajadores, así como su talento. (Ramirez, 2007)

Se reafirma que la capacidad de comunicación es quien fortalece las actividades dentro y fuera de una empresa y esto hace que se considere la más apta e inteligente.

Una de las capacidades de liderar es tener la destreza de guiar a tu equipo de trabajo mediante el esfuerzo compartido, el continuo conocimiento que gana frente a experiencias de trabajo y la relación que se sustenta de su interacción con el entorno es quien la hace importante.

La herramienta más básica para que una organización se supere es la comunicación, pues se considera como un canal en la que participa todos los grados y sentidos en las empresas esto hace que se practique de forma objetiva y mediante esto se consiga datos que ayude a tomar decisiones sabiamente.

El poder y la comunicación van relacionados porque el jefe es quien ejecuta su papel principal para desarrollar las laborales con un alto grado de resultados favorables

La clave nos lleva a dos premisas; la primera es ser cauto en cualquier suceso que se interponga en el entorno y la segunda es que el jefe sea analítico y que tenga el conocimiento necesario para manejar grandes cantidades de datos que directa o indirectamente percibe gracias a su papel de sus actividades.

La comunicación tanto verbal como no verbal es necesaria para desarrollar el poder ejercido dentro de una empresa, puesto que ambas formas de comunicarse, se complementan y se apoyan para poder delegar juicios más precisos con meditaciones inteligentes relacionado a las decisiones que se tomen frente a una acción impuesta. En consecuencia, buscar una información veraz tendrá un valor

mucho más alto y con ello se podrá analizar de una mejor forma para poder tomar las decisiones correctas

## **Liderazgo.**

El liderazgo se define como la labor de incitar a los individuos a que se esmeren libremente en lograr las metas de un grupo empresarial, es decir que el liderazgo es tomado como un grupo de personas que buscan originar resultados satisfactorios para la empresa. (lee, 2009)

### 2.1.1.4 Tipos de liderazgo:

Autoritario, es cuando el gerente o jefe solo busca informar, decidir y demandar.

Persuasivo, es cuando el gerente es vendedor, quiere decir que buscar persuadir al grupo en relación a sus decisiones.

Consultivo, es cuando el gerente o jefe expone sus ideales o decisiones con posibles modificaciones para que el equipo haga preguntas y de opiniones con respecto a ello.

Participativo, es cuando el gerente o jefe presenta al grupo un numero de problemas, pide sugerencias y deja que el equipo decida, pero teniendo en cuenta parámetros marcados.

Por otro lado, está el Liderazgo Moderno, quienes buscan un equilibrio entre ser participativo y consultivo, dicho de otro modo, quienes toman decisiones son ellos, pero, consultándolo con los empleados y haciéndolos colaborar con técnicas como: diluvio de ideas, benchmarking, etc.

El gerente o jefe no se le puede escapar algunos aspectos que son indispensables para tener éxito en su empresa:

La presencia de usuarios externos

La presencia de usuarios internos

El acicate para estos dos tipos de usuarios

Las exigencias de ambos usuarios

Índole total o reinversión

### **Trabajo en equipo.**

Al trabajo en equipo, se define como la labor que, para finalizarse imperiosamente, es necesario de la colaboración de distintos autores; esto implica un requerimiento mutuo de relacionar cognición y destrezas, además debe tener en cuenta la confianza que faculta delegar en un compañero una porción de la misión propia, con la certeza que aquel consumara cabalmente su deber. (Movick, 2004)

Al trabajar con un grupo de personas brinda una oportunidad de crecer personalmente y una relación social que ayuda a superarse individualmente brindando ayuda al resto por medio de la destreza de integración, entrega y tolerancia. Por ello es que los individuos con quienes nos relacionamos a diario nos perciben como somos en realidad y nos aceptan moldear la personalidad y carácter propio.

Es primordial e imprescindible el trabajo en equipo para toda empresa actual, sin embargo, el pensamiento del individuo de solo superarse uno mismo sin importar el resto hace que resulte difícil adecuarnos al trabajo en grupo.

### **Dimensión 3: Habilidades Conceptuales**

Las habilidades conceptuales, están relacionadas con las labores propias de la directiva, está asociada con la capacidad de la persona para monitorear la organización y el nivel jerárquico como un todo. Se necesita tener un alto nivel de abstracción, cognición creativa, conceptualización y mejoras, además por otro lado es necesario contar con un talento en manera de planificación muy buena, pudiendo lograr a mirar a futuro de los sucesos y brindando una perspectiva a futuro. (Whetten, 2004)

Las habilidades conceptuales son la capacidad de analizar e interpretar problemas que afectan directamente a la empresa, el gerente lo ve como un todo, donde tiene que aplicar los cuatro procesos de la administración que son: planear, organizar, dirigir y controlar, estos procesos le ayudarán a recabar toda la



información del estado de cómo se encuentra la empresa, información de importancia que permitirá realizar un análisis exhaustivo para tomar las mejores decisiones. De cierta manera, el gerente debe tener una visión estratégica para buscar nuevas oportunidades y ganancias para el beneficio de la organización, de tal manera, tiene que aceptar los cambios constantes que se pueda dar. Como indicadores tenemos la responsabilidad y la resolución de problemas (Madrigal et al., 2009; Katz, 1955 citado en Aburto y Bonales, 2011; Griffin y Ebert, 2005).

## **indicadores**

### **Análisis.**

Las decisiones de síntesis y análisis se tratan de dos cualidades complementarias en la investigación de realidades complejas. Primero el análisis se basa en la separación de las secciones de esas realidades hasta alcanzar los conocimientos básicos y las conexiones que existen entre estos, por otro lado, la síntesis se basa en la composición global de sus partes, es decir organizándolas de diversas maneras, esta capacidad ayuda al conocimiento más amplio de las realidades con las que se enfrenta la empresa, y crear conocimiento a partir de ello, por todo esto. Es que el análisis tiene un carácter general y está vinculado a distintas competencias tales como (resolución de problemas, planeación, cognición crítica, toma de decisiones). (Keith, 2000)

### **Toma de decisiones.**

Existen seis pasos para lograr tomar una buena decisión frente a dificultades que se presenten:

Describir el problema u objetivo que queremos alcanzar, al poder determinar claramente los objetivos que tenemos en mente será más preciso las decisiones que van a apoyarnos. (Hardvard business, 2007)

Análisis del problema o la decisión a tomar, después de definir el problema es necesario recolectar datos requeridos para analizar de las maneras más óptima posible. Por lo que se debe plantear situaciones, sin juicio ni opiniones, sino más

bien de la forma más objetiva posible. Para eso se necesita la ayuda de un checklist. Además, es imprescindible recolectar todos los datos que sean posibles sin sobrepasarse, por lo que solamente los datos más importantes y necesarios serán los que aporten valor a la toma de decisión. (Harvard business, 2007)

Generar alternativas, aquí es donde se deben originar todas las alternativas posibles, se analizará todas las posibles consecuencias que puedan traer cualquier tipo de alternativa. Aquí es donde se da valor a las alternativas que realmente ayudaran a alcanzar las metas que se han propuesto. Existen técnicas de solución de problemas que nos facultan a generar alternativas óptimas. De esta forma mientras más individuos interactúen en esta fase más circunstancias se tendrán en consideración y más ideas se tomarán en cuenta. (Harvard business, 2007)

Seleccionar la alternativa que llevaremos a cabo, se tiene que considerar que la decisión que se tome tendrá una específica consecuencia. Además, se debe considerar que el error es posible y se debe de tomar como una forma de mejora en un futuro para posibles resoluciones de problemas. (Harvard business, 2007)

Pasar de la decisión a la ejecución, este proceso solo es posible si la decisión tomada y llegada a una conclusión se pone en marca. Además, es imprescindible no tomar decisiones relacionadas con emociones, sino más bien hacer de manera meditada. (Harvard business, 2007)

Valorar las consecuencias y el éxito de la decisión tomada, es razonable rectificar si sabemos que tomamos una decisión equivocada, la estimación de los objetivos alcanzados y las consecuencias expuestas, esto nos ayudara en futuras decisiones y llevarlas a la práctica, por esto es que se debe valorar el resultado que aconteció. Lo que significa que si esta fase será incompleta el proceso de toma de decisiones. (Harvard business, 2007)

### **Estrategias.**

Existen varias estrategias gerenciales para poder ganar rentabilidad y prestigio a la empresa, esta ocasión se detallan cinco más importantes:

La primera es enlistar, aclarar y reconocer los intereses propios y de la contra parte, en todos los aspectos que se esté negociando

La segunda es justificar un documento de consistencia para no toparse con dificultades sin salida. Un “si, entonces”, que aplaque riesgos sobre el desconocimiento futuro y en el que ambos lados pacten estar en discordia mientras se avanza

La tercera realizar permisos en partes, el mismo permiso será más aceptado si se realiza en partes pequeñas.

La cuarta es pactar ambas partes la búsqueda de un convenio pos acuerdo, eso solo en el caso de que se descubra que podrían haber añadido más nivel al pacto primario, por lo que cada una de las partes es libre de impugnar el pacto revisado si no se optimiza los resultados.

La quinta solicitar intercambio, para acrecentar las posibilidades de alcanzar alguna modificación de su privilegio, tratar de manera específica, pero sutilmente, reclamar igualdad.

### **2.2.2 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa son los procesos o labores, además es el grupo de acciones, mecanismos y formas que facultan a usar los medios materiales, financieros y humanos de una organización con la finalidad de llegar a una meta trazada, por el contrario la falta de orden o gestión no lleva a una labor poco eficiente e incorrecta de los medios, teniendo en cuenta otro aspecto como la disciplina, quiere decir que es necesario cumplir con las normas y reglas estipuladas y deben ser respetado por todos los empleados. (Ministerio de educación y cultura y deporte, 2000)

En la mayoría de las veces tenemos una idea equivocada de que significa una empresa, lo cual por consecuencia dificulta saber qué significado tiene gestión administrativa dentro de la misma. Pero se puede definir como un grupo social que, mediante la gestión del trabajo y capital, se originan bienes y servicios asociados con la satisfacción de las demandas del entorno social. La organización se creó para atender los requerimientos del entorno para sosegar las necesidades intercambiándolo por una prestación económica, que equilibra el riesgo y el

esfuerzo de las financiaciones de los productores. (Federico, Loguzzo, y Fedi, 2016)

### **2.2.2.1 Importancia de la Gestión**

Es importante la gestión administrativa ya que es imprescindible que se sostenga de bases para la realización y potenciación de las labores originando una red funcional sobre la cual se trazan y se conectan para alcanzar las metas empresariales. Se puede decir que la administración es una disciplina, esto quiere decir que es un ser lleno de conocimientos donde se agrupan conceptos, principios, teorías, etc. Como procedimiento abarca labores y funciones que los gerentes deben realizar para alcanzar las metas de la empresa, de esta manera se puede asegurar que es una conducta racional de esfuerzo y labores para la supervivencia y desarrollo de la organización comprende cuatro grandes funciones: Planificación, Dirección, Control y Organización. (Federico, Loguzzo, y Fedi, 2016)

### **2.2.2.2 Dimensiones**

#### **Dimensión 1: Planificación**

Planificación, es la clave para que una empresa tenga una buena gestión administrativa, puesto que ayuda a aplacar el desosiego en la matriz de la empresa (mediante la prevención de cambios), a disminuir las labores antieconómicas, mostrar los desperdicios y las actividades ineficientes de la empresa y determinar las metas que se usaran para asegurar el control. (Ventura, 2008)

Para cualquier función de gestión en una organización, lo primordial es aclarar que resultados intentas lograr, definir hasta donde llegar. Lo cual significa que decretar con anterioridad que hecho debe ejecutarse, en que momento hacerlo, como se debe hacer y que individuo será el encargado de realizarlo; es necesario planificarlo. En conclusión, son varios pormenores que se toma en consideración el administrador para que el hecho se haga de manera correcta. Entonces se puede decir que la planificación es la guía para toda actividad de gerencia e incentiva al

orden en el individuo, de manera racional para poder guiar los hechos de la forma más óptima posible. (Ventura, 2008)

Para (Robbins & Coulter, 2005), definen a “la planeación como la fijación de los objetivos, metas, estrategias, políticas, procedimientos; es decir plantea lo que se va llevar a cabo en la organización, estableciendo el cómo se realizara y en cuanto se lograra”. (p.476).

### **Tipos de planeación.**

Según Luna (2014) en su investigación divide la planeación en tres tipos:

- **Planeación estratégica:** Es la fase donde se constituye la misión, visión, estrategias y metas, a mediano y largo plazo.
- **Planeación táctica:** esta fase lo realiza los ejecutivos, gerentes, altos directivos teniendo como plataforma a la planeación estratégica.
- **Planeación operativa:** primordialmente se basa en la asignación previa de los quehaceres específicos que deben ejecutar los colaboradores de cada unidad operativa que puede ser conducida por jefes de menor rango.

### **Indicadores**

#### **Planteamiento de Objetivos**

El planeamiento de objetivos, suelen establecer en la empresa en un momento determinado de manera conjunta, además se debe tomar en cuenta que se determinan objetivos por sector o posición, estos objetivos deben estar conectados en la manera de que todos buscan lograr un objetivo general, se determinan planeación, a largo, corto y mediano plazo para poder evaluarlos, y con este examen se origina una retroalimentación que se ser usada para examinar los planes y acoplarlos de manera que sea apropiado para alcanzar las metas. (Ventura, 2008)

## **Planificación de actividades**

La planificación de actividades, para poder planificarlo es necesario saber qué objetivos queremos lograr cuando haya concluido el proyecto, el tiempo con el que contamos para ejecutarlo, la cantidad de presupuesto que tenemos, se debe establecer hitos en cada bloque para saber si las metas trazadas se están realizando de manera correcta. Así una vez analizado y decidido la metodología del proyecto se elige la manera más acertada para reconocer las tareas del plan de actividades. Puede realizar desde el final hasta el inicio o viceversa y además se deben identificar las sub-tareas de cada actividad expuesta. Y por último se debe designar el número de individuos mínimos requeridos para la realización de cada actividad o sub-tarea. (Ventura, 2008)

Antes de elaborar algún plan de actividades, es necesario tomar en consideración que, de acuerdo al tipo de proyectos, se adecua uno u otro modelo, aquí es donde entra la habilidad de aplicar toda la lógica de cada individuo para asegurar la resolución de problema. (Ventura, 2008)

## **Planificación de recursos**

La planificación de recursos, se trata de integrar todas las áreas e identificar los objetivos propuestos, dando a conocer la responsabilidad en resultados esperados para el alcance de objetivos. Por lo que es necesario tomar en consideración los instrumentos que permiten a las organizaciones emergentes aumentar su productividad con pocas probabilidades de error y además ayudando a la disminución de costos en todos los procesos de las distintas áreas que constituyen la empresa. (Ventura, 2008)

## **Dimensión 2: Organización**

Según Luna (2014) nos afirma que “la organización es importante porque determina los niveles jerárquicos indicando las funciones de cada integrante con el fin de lograr los objetivos planificados”- (p. 156):

Organización de trabajadores, para organizar a los colaboradores es necesario identificarlos y medir sus capacidades por lo que el primer se le denomina como: el eficiente, es el tipo de empleado ideal, inteligente, tiene destrezas para la resolución de dificultades, dispuestos, tiene buena comunicación, leal e íntegro. El dispuesto, es quien acepta cualquier petición y que nunca se negara para hacer una labor, inclusive si se tiene que quedar horas extras, pero a causa de esto puede saturarse y no hacer un trabajo eficiente o no hacerla por la carga de encargos que cuenta.

El multitask, es quien puede ejecutar múltiples tareas sin perder la concentración brindando buenos resultados, pero si sobrepasa el límite, puede llegar a cansarse y bajar su productividad. (Garrigues, 2000)

El líder, es quien dirige grupos de trabajos y es la organización quien examina su potencial analizando como cumple con los objetivos de la empresa. (Garrigues, 2000)

El despistado, es quien pierde la concentración de forma rápida por lo que su productividad es baja y puede causar problemas que afecte al negocio. (Garrigues, 2000)

El problemático, este tipo de empleado no debe estar en la empresa porque puede originar un entorno hostil, es desorganizado, manipulador y desafiante. (Garrigues, 2000)

El seductor, es quien tiene una actitud provocadora sintiéndose superior a los demás en la empresa. (Garrigues, 2000)

El flojo, es quien no realiza su labor a tiempo y solo las hace por cumplir, son impuntuales, y como consecuencia pueden contagiar ese espíritu al resto de los colaboradores. (Garrigues, 2000)

### **Tipos de organización.**

Entre los tipos de organización podemos clasificar dos tipos de organización.

- ✓ **Organización formal:** Es la organización que se presenta en escritos de forma estructurada como en los organigramas también conocido como manuales de organización.
- ✓ **Organización informal:** son las alianzas que se generan a través de las relaciones colectivas que no son incluidas en los manuales de la organización formal.

## **Indicadores.**

### **Organizar al talento Humano**

Para organizar a los colaboradores es necesario identificarlos y medir sus capacidades por lo que el primer se le denomina como: el eficiente, es el tipo de empleado ideal, inteligente, tiene destrezas para la resolución de dificultades, dispuestos, tiene buena comunicación, leal e íntegro. El dispuesto, es quien acepta cualquier petición y que nunca se negara para hacer una labor, inclusive si se tiene que quedar horas extras, pero a causa de esto puede saturarse y no hacer un trabajo eficiente o no hacerla por la carga de encargos que cuenta.

### **Capacitación.**

La capacitación es un proceso por el cual se actualizan, consiguen y desarrollan cogniciones destrezas y actitudes para el mejor rendimiento laboral. Es la formación común que brindan las organizaciones a sus colaboradores con base en los requisitos determinados por grado de ocupación. Su finalidad es desarrollar destrezas y cogniciones en el personal para aumentar su productividad dentro de la empresa. El aprendizaje es dado por un instructor o un supervisor del mismo trabajo y los resultados alcanzados se examinan en relación al desempeño de cada colaborador en sus actividades laborales, además de su productividad y calidad de la organización. (Silceo, 2006)

Existen tres tipos de capacitación:



Educación formal para adultos, es en la que se aplica el esfuerzo para adquirir conocimientos educacionales orientados a la organización y sus actividades

Integración de la personalidad, estos eventos o actividades ayudan a las actitudes de los individuos ayudando en sus relaciones interpersonales con sus grupos de trabajo. (Silceo, 2006)

Actividades recreativas y culturales, posturas para favorecen la integración de los colaboradores con los demás y con su familia, además adoptan sensibilidad y la creación artística y de cognición. (Silceo, 2006)

## **Dirección.**

### **Dimensión 3: Dirección**

Según Cordova (2012) señala que la dirección “Es la capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización”.

Además Koontz, Weihrich , & Cannice (2012), definen a dirección como “la función de los administradores de poder influir sobre sus subordinados para que así puedan contribuir a cumplir con las metas trazadas en toda organización mediante motivaciones, supervisión y una buena comunicación”.

Luna (2014), nos indica que “la dirección se aplica verdaderamente la administración, donde la dirección es el corazón que bombea la administración porque sincroniza todos los movimientos para que las demás partes funcionen adecuadamente, por ello es relevante porque mediante este canal los recursos humanos se sentirán motivados logrando un movimiento sinérgico generando un buen clima laboral”. “p. 189)

Funciones, procesos o etapas de la dirección:

Luna, (2014), nos indica que “las funciones en la etapa de dirección consisten en desarrollar una adecuada supervisión, comunicación, liderazgo, con una constante motivación, buena toma de decisiones, mediante un trabajo en equipo”.

## **Indicadores.**

### **Supervisión:**

La supervisión es el seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.

### **Comunicación.**

La comunicación se realiza entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, como también en casos necesarios se deberá llevarse por escrito.

### **Liderazgo:**

El liderazgo es el proceso de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.

## **Dimensión 4: Control**

El control es quien se encarga de hacer respetar las condiciones necesarias para que un grupo de personas, siempre de su mejor esfuerzo con la finalidad de lograr los resultados esperados, puesto que se promueve y fomenta el funcionamiento correcto de la empresa (Universidad nacional del Sur, 2007)

Según Luna (2014), señala que es “el control es el proceso más importante de la administración ya que sin ello no podrá constatar si la empresa va en buen camino o cuál es su situación real para así detectar las posibles fallas o debilidades”. (p. 237),

Importancia del control.

El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en las demás etapas de la administración como la planeación, organización y dirección corrigiendo esos cuellos de botellas detectadas analizándolo y dando soluciones idóneas.

Tipos de control.

Los directores de las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarte un hecho para ello existe tres tipos de control como son:

- Control preventivo
- Control concurrente
- Control correctivo o posterior a la acción

### **Indicadores.**

#### **Preventivo**

Control preventivo, se ejecuta con la finalidad de prevenir errores o fallas, para mantenerse en un grado determinado a los grupos de trabajo dentro de la empresa, se le denomina también como control directo o periódico, sus labores están direccionadas por tiempos, su base recae en la confianza de los equipos. (Universidad nacional del Sur, 2007)

Tiene una responsabilidad específica de cada empresa como parte de sus sistemas de control interno, los administradores de cada organización son responsables de asentar que este control esté conectado dentro de los métodos financieros y administrativos, además debe ser efectuado por los trabajadores internos responsables de ejecutar esta acción. (Universidad nacional del Sur, 2007)

#### **Concurrentes.**

Control concurrente, son todas las supervisiones que se hace durante el desarrollo de cada labor, y la forma más común de este control es la supervisión directa. Hoy en día, los programas informáticos son programados para ofrecer al operador una conclusión rápida si ocurre alguna falla o error, o si se ha encauzado datos equivocados, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán dónde está la falla. (Universidad nacional del Sur, 2007)

## **Retroalimentación**

Control de retroalimentación, son instaurados después de que el trabajo haya acabado. Se consolidan en la calidad de las consecuencias finales y no en las entradas o procesos. Estos se llevan a cabo después de las acciones hechas. De esta manera, se definen los fundamentos de cualquier desviación del plan principal y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Uno de los ejemplos que suele haber en este control es: estadística, contabilidad, auditorías contables, etc. (Universidad nacional del Sur, 2007)

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Administración:** Para Chiavenato (2010), es un proceso que toma en cuenta la acción de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos de atribuye una compañía.

**Amenazas:** Según Ramírez (2017). afirma que "Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos establecidos, pueden ser cambios o tendencias que se presentan repentinamente o de manera paulatina, las cuales crean una condición de incertidumbre e inestabilidad". (p.56)

**Comunicación:** Según Pascual (2008), la comunicación es la acción más importante del ser humano, la interacción social. Es una necesidad para cualquier individuo, el lenguaje transmite su mensaje mediante gestos, señas, palabras, etc. mantenemos una comunicación constante, sin necesidad de tener que estar hablando con alguien, es decir, desde que nos levantamos podemos ver diarios, revistas, radio, televisión, etc.

**Control:** Reyes (2007), "Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador,

ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado.”

**Capacitación:** Chiavenato (2012), define “la capacitación como el desarrollo educativo de corto plazo, lo cual las personas reciben conocimientos, competencias en relación a sus objetivos trazados”. (p. 167).

**Calidad:** “La totalidad de los rasgos y las características de un servicio o producto que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas”. (Philip Crosby 2001)

**Desarrollo:** “Se refiere en enseñar a los individuos de manera permanente, brindándole información y conocimiento, desarrollar talentos en la empresa esto facilita los medios para la capacitación y desarrollo en el ámbito personal y profesional”. (Chiavenato, 2015).

**Debilidad:** Ramírez (2017) señala que significa una “deficiencia o carencia, algo en lo que la organización tiene bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable, denota una desventaja ante la competencia, con posibilidades pesimistas o poco atractivas para el futuro”.(p-55)

**Equipo de trabajo:** Bayona y Cruz (2012), define “al equipo de trabajo como la agrupación de dos o más personas que interactúan en forma dinámica (cara a cara o virtual), interdependiente y adaptativa, en el que cada integrante tiene un rol específico y comparten la responsabilidad de sus resultados en un ámbito organizacional”.

**Estrategias:** Según Gonzales, (2008), es la acción que realiza un individuo para lograr un fin. Las empresas buscan colaboradores estrategias para cumplir con sus objetivos planeados a inicio de un ejercicio contable o empresarial.

**Eficiencia:** “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernández-Rios y Sánchez, 1997).

**Eficacia:** “Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (Fernández-Rios y Sánchez, 1997).

**Gerencia:** Según Drucker (2014), menciona que la gerencia es el principal elemento de todas las entidades, es ahí donde se encuentra el individuo responsable de vivificar a la empresa. Siendo un grupo único y distinto a los otros equipos de trabajo porque se encargan de hacer crecer el capital invertido en cualquier compañía, que se caracteriza por ser dominante frente a las demás áreas que tengan los negocios.

**Gerente:** Para Drucker (2014), el gerente o management, es el individuo que está a cargo de la gerencia de una compañía, ocupando el cargo más importante y con mayor autoridad frente a los demás colaboradores de una organización, este se encarga de planear, liderar, dirigir y controlar todas las actividades y recursos que cuente la empresa para desarrollar sus operaciones empresariales.

**Gestión:** Para Reza (2017), la gestión es un conjunto de actividades que se realiza para obtener resultados a mediano o largo plazo, se encarga de mejorar el rendimiento y la competitividad de los colaboradores por medio del uso eficiente de sus recursos.

**Habilidades:** Para Whetten (2004), las habilidades son capacidades que adquiere un individuo de forma innata, también conocido como destreza o talento, las personas se caracterizan por tener diferentes habilidades según su tipo, las principales son la creatividad, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, tomar decisiones, flexibilidad, empatía, etc.

**Liderazgo.** Medina & Rivera (2018) afirma que el liderazgo “Es la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo”. (p.55)

**Meta:** “Una meta es aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos”. (Edwin Locke)

**Misión:** Según Rivera, (1991). describe a “la misión como la expresión del carácter, identidad y razón de existir de una organización”

**Objetivo:** Según Álvarez (1997) “El objetivo es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla las actividades, que presupone el proceso transformado”.

**Oportunidad:** Ramírez (2017) expresa que “Son aquellas circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar o superar los objetivos”. (p.55-56).

**Organigrama:** Según McGraw (2000) señala que el organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría”. (p. 24).

**Productividad:** “Estimación del producto o servicio por hora de trabajo. Productividad de servicio, significa producto por persona – hora”. (Gutiérrez Pulido, 2010)

**Planificación:** Según Cortés (1998) manifiesta que “la planificación es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. En otras palabras, es el plan que se establece de lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado”.

**Proceso administrativo:** Robbins y Coulter, señalan que el proceso de administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas".

**Retroalimentación:** La retroalimentación se distingue como el método de control de sistemas en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento.

**Superación:** Es el proceso de evolución y transformación que experimenta una persona al adoptar nuevos hábitos, formas de pensar y cualidades que le permiten alcanzar sus metas y desarrollar todo su potencial en diversos ámbitos de la vida.

**Supervisión:** Según En el diccionario de María Moliner (1998) supervisar significa "ejercer la vigilancia o inspección general o superior de una actividad que se está desarrollando".

**Talento:** Medina & Rivera (2018) define al talento como "la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad, que es considerado como un potencial de los colaboradores". (p.56)

**Valores:** Según Rivera, (1991). Señala que "Los valores son los principios morales y creencias que subyacen tras los patrones de conducta y que habitualmente se transmiten al seno de la empresa por la dinastía fundadora o por el equipo dominante de dirección".

**Visión:** La visión de una organización representa una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro.



### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1 Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

Las habilidades gerenciales se relacionan de manera directa con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

Las habilidades técnicas se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

Las habilidades interpersonales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

Las habilidades conceptuales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

#### **3.2 Variables de estudio**

##### **3.2.1 Definición conceptual**

##### **Variable Independiente: Habilidades Gerenciales**

Según Arroyo (2012), menciona que las habilidades son detrezas que adquiere un individuo, pero el que se enfoca para ser gerente debe contar con las tres habilidades básicas, las técnicas que hacen referencia a la parte cognitiva, interpersonales que sirven para interactuar con las demás personas y por último las habilidades conceptuales que se enfoca en la parte analítica y generar soluciones estratégicas frente a situaciones.

### **Variable Dependiente: Gestión Administrativa**

Según los autores Marcó, Loguzzo, y Fedi, (2016), mencionan basándose en la teoría de Fayol, mencionan que la gestión administrativa es científica, teniendo como finalidad de poner en práctica la eficiencia y eficacia sobre los recursos que tiene una compañía, para ello interactúan diferentes acciones como planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades empresariales.

### 3.2.2 Definición Operacional

**Tabla 1.**

*Cuadro de operacionalización de Habilidades Gerenciales*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/instrumentos	Escala
(V.I) Habilidades Gerenciales	Habilidades técnicas	Manejo de herramientas tecnológicas	1 al 2	Encuesta/Cuestionario	Escala 5 de Likert
		Manejo contable y gerencial	3 al 4		
		Uso de técnicas de redacción	5 al 6		
	Habilidades Interpersonales	Comunicación	7 al 8		
		liderazgo	9 al 10		
	Habilidades Conceptuales	Trabajo en equipo	11 al 12		
		Analizar	13 al 14		
		Tomar decisiones	15 al 16		
		Estrategias	17 al 18		

Fuente: Elaborado bajo la teoría de Arroyo, (2012).

**Tabla 2.***Operacionalización de Gestión Administrativa*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumentos	Escala
(V.D) Gestión Administrativa	Planificación	Planteamiento de Objetivos	1 al 2	Encuesta/Cuestionario	Escala Likert 5
		Planificación de actividades	3 al 4		
		Planificación de recursos	5 al 6		
	Organización	Organizar al talento Humano	7 al 8		
		Capacitación	9 al 10		
	Dirección	Funciones determinadas	11		
		Medir resultados	12		
		Supervisión			
	Control	Comunicación	13 al 14		
		Liderazgo			
Preventivo		15 al 16			
	Concurrentes	17 al 18			
	Retroalimentación				

Fuente: Elaborado bajo la teoría de Marcó, Loguzzo, y Fedi, (2016)

### **3.3 Tipo y nivel de la investigación**

#### **El tipo de la investigación es aplicada - correlacional**

Tomando la teoría de Zorrilla (1993), el estudio fue aplicada, porque busca conocer los aspectos principales de un fenómeno, con el fin de saber tratarla, como construir, actuar y modificar para su mejora. Bajo el concepto mencionado, el estudio se encargará de conocer las principales características de las variables Habilidades gerenciales y Gestión administrativa, con los resultados saber darle un trato adecuado.

Según los autores Hernández y Mendoza (2018), mencionan que el estudio de alcance correlacional, es cuando quiere conocer la asociación que existe entre una variable sobre otra. Siguiendo el alcance, el presente estudio busca medir la influencia que existe de las habilidades gerenciales sobre la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.

### **3.4 Diseño de la investigación**

#### **El diseño fue no experimental**

Según Hernández y Mendoza (2018), los estudios con diseño no experimental hacen referencia a investigaciones que solamente observan a las variables sin hacerlas variar o alterar. Por ello se observará las variables habilidades gerenciales y gestión administrativa en su forma base o natural sin causar cambios, además que los datos se recogerán por medio de los instrumentos en un solo momento.

### **3.5 Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1 Población**

La población es un conjunto de cosas, personas, documentos, aspectos que son motivo de investigación, además que comparten cuatro características básicas para ser consideradas, como son las de tiempo, espacio, cantidad y homogeneidad.

La población del presente estudio estuvo conformada por todos los trabajadores del Instituto Educativo Superior Tecnológico Público de Cutervo, siendo representado por 27 colaboradores.

### **3.5.2 Muestra**

La muestra representa un sub conjunto de la población en general.

Para el presente estudio la muestra estuvo representada por toda la población, es decir por los 27 colaboradores. Debido a que se hizo uso de un muestreo censal. Respaldo por el autor Ramírez (1997), quien menciona que el muestreo censal se caracteriza por tomar a todos los elementos de la población para la investigación.

## **3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se utilizaron en el presente estudio fueron las siguientes:

**Entrevista:** La entrevista es una técnica usada por muchos investigadores, siendo relevantes en diferentes estudios, ya que este permite diseñar un conjunto de preguntas abiertas. Creándose un diálogo entre el entrevistado y entrevistador, logrando obtener información objetiva a cerca de una variable. (Muñoz, 2015)

**Encuesta:** La encuesta es una técnica muy aplicada y usada por grandes estudiosos, ya que contiene un cuestionario sumamente objetivo ayudando a recolectar información relevante sobre alguna variable que se está observando. (Muñoz, 2015)

En el presente estudio se realizó cuestionarios dirigidos para la muestra seleccionada, bajo una escala de Likert 5.

### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron las siguientes:

**Guía de entrevista:** La guía de entrevista contiene el conjunto de preguntas que se le realizará al entrevistado.

**Cuestionario:** El cuestionario alberga conjuntos de preguntas, dirigidas a un grupo en particular para obtener información sobre un tema en específico.

En el presente estudio se realizódos cuestionarios dirigidos a los colaboradores del IESTP de Cutervo, cada cuestionario tendrá 18 ítems bajo la escala de Likert 5.

### **3.7 Métodos de análisis de datos**

Se logró identificar los instrumentos que se aplicaron a la muestra seleccionada, es decir las encuestas que fueron aplicados, dicha información obtenida fue procesada por medio del SPSS v25 y el office 2016, finalmente fueron mostrados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones en capítulos de resultados.

Así mismo se utilizó la estadística inferencial para medir los resultados que contribuyó al análisis de las variables. Por otro lado, la correlación de las variables se midió con el coeficiente de Pearson, mientras que las confiabilidades de los instrumentos se midieron con el coeficiente del Alfa de Cron Bach. Según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que existen rangos para aceptar y/o rechazar dicha confiabilidad, como es del 0.1 al 0.49 es una confiabilidad débil o baja, del 0.5 a 0.69 aceptable o medio, 0.7 al 0.99 altamente confiable y el 1 será una confiabilidad perfecta.

Siguiendo ello, se aplicó la prueba de normalidad por medio del coeficiente de Shapiro Wilk, ya que este sirvió para conocer la distribución de los datos en análisis y porque la muestra estuvo conformada por 27 personas. Según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que dicho coeficiente está dirigido para muestras menores a 50 elementos.

Finalmente se aplicó el coeficiente, Pearson, ya que las distribuciones de los datos fueron normales. Dicho coeficiente permitió probar las hipótesis planteadas al inicio del estudio.

### **3.8. Aspectos éticos**

**Los aspectos que la investigación ha considerado son las siguientes:**

**Responsabilidad:** La responsabilidad recae sobre el investigador, debido a que ha sometido información sobre una entidad en particular, así como la opinión de un conjunto de personas.

**Originalidad:** El presente trabajo de investigación tomó en cuenta información totalmente veraz y confiable ya que fue otorgada por el IESTP de Cutervo.

**Confidencialidad:** El estudio ha considerado la privacidad y resguardar la identidad de los participantes en las encuestas y no podrá ser revelado por ningún motivo.

**Objetividad:** El estudio se basó únicamente en solicitar información y evaluar las variables habilidades gerenciales y gestión administrativa del IESTP de Cutervo.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Tablas y figuras

#### 4.1.1 Determinar la influencia de las habilidades gerenciales en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.

Para determinar la influencia de la variable Habilidades Gerenciales sobre la gestión administrativa, se hizo uso del programa SPSS v24 para aplicar el coeficiente de Karl Pearson y medir dicha influencia de las variables, el resultado se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 3.**

Prueba de normalidad de la variable independiente

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic		Sig.	Estadístic		Sig.
	o	gl		o	gl	
SUMA	,107	27	,200*	,948	27	,193
VI						

Fuente: elaborado en el SPSS v25.

Nota: En la tabla se observa el resultado del coeficiente de Shapiro Wilk con un valor de significancia de 0.193 lo que significa que la distribución de los datos de la variable independiente es normal.

**Tabla 4.**

Prueba de normalidad de la variable independiente

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico		Sig.	Estadístico		Sig.
	o	gl		o	gl	
SUMAV	,096	27	,200*	,949	27	,200
D						

Fuente: elaborado en el SPSS v25.

Nota: En la tabla se observa el resultado del coeficiente de Shapiro Wilk con un valor de significancia de 0.200 lo que significa que la distribución de los datos de la variable dependiente es normal.

**Tabla 5.**

*Correlación de Karl Pearson*

SUMAVI	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
SUMAVD	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Nota: En la tabla se observa los resultados arrojados del coeficiente de Pearson, 0.978 lo que significa que existe una correlación positiva de las variables. Es decir, si las habilidades gerenciales del administrador son óptimas la administración de la IESTP de Cutervo será de calidad y con resultados buenos.

**Evidenciar cuáles son las habilidades gerenciales que aplican en la IESTP.**

**Tabla 6.**

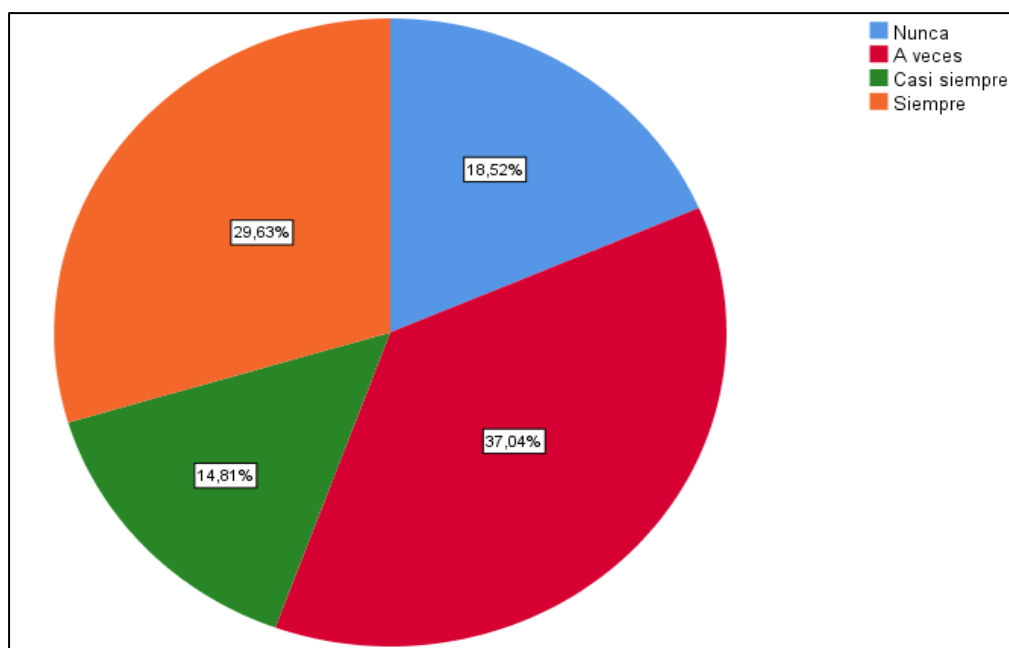
*Manejo efectivo de los programas tecnológicos*

		Frecuen	Porcent	Porcentaje	Porcentaje
		cia	aje	válido	acumulado
Válid	Nunca	5	17,9	18,5	18,5
o	A veces	10	35,7	37,0	55,6
	Casi siempre	4	14,3	14,8	70,4
	Siempre	8	28,6	29,6	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 1.**

*Manejo de programas tecnológicos*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 29.63% de los colaboradores encuestados manifestaron que siempre el administrador ha manejado efectivamente los programas tecnológicos, el 18.52% nunca, 37.04% a veces y el 14.81% casi siempre ha percibido la efectividad de las habilidades de su líder.

**Tabla 7.**

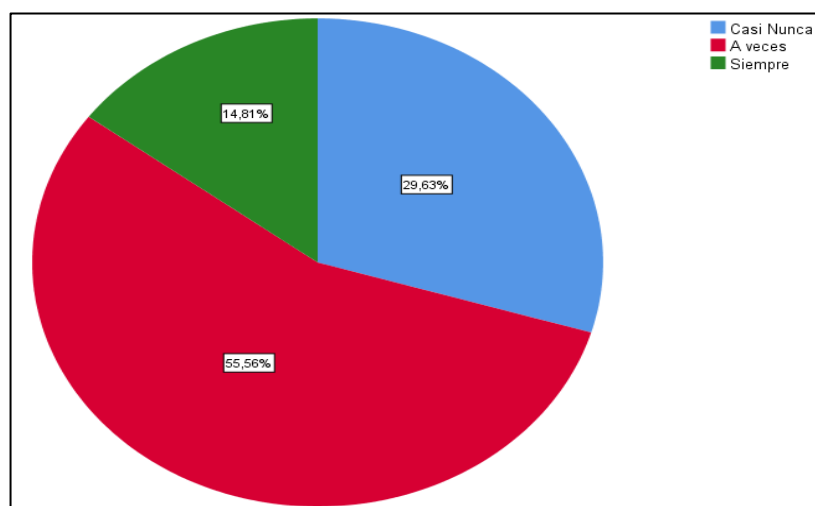
*Habilidades y competencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	28,6	29,6	29,6
	A veces	15	53,6	55,6	85,2
	Siempre	4	14,3	14,8	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 2.**

*Habilidades y competencias*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 29.63% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca el administrador pone en práctica sus habilidades y competencias para ejercer su cargo, el 55.56% consideraron que a veces, y el 14.81% acotó que siempre su líder ha puesto en práctica sus competencias para el cargo.

**Tabla 8.**

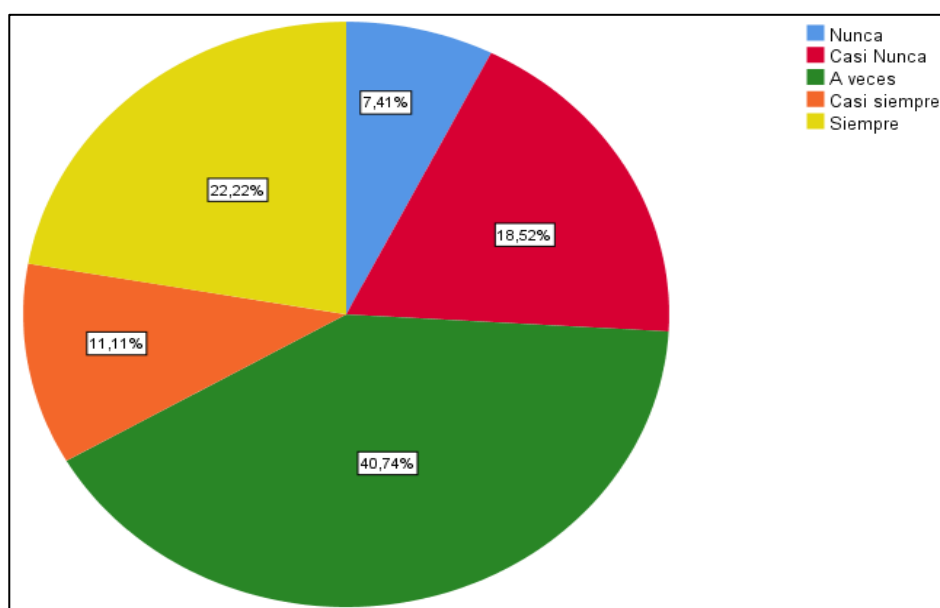
*Cuenta con conocimientos contables*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,1	7,4	7,4
	Casi Nunca	5	17,9	18,5	25,9
	A veces	11	39,3	40,7	66,7
	Casi siempre	3	10,7	11,1	77,8
	Siempre	6	21,4	22,2	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 3.**

*Conocimientos contables*



Nota: En la figura se observa que el 40.74% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces han percibido que el administrador cuenta con

conocimientos contables, el 18.52% casi nunca, un 22.22% acotó que siempre, mientras que el 11.11% casi siempre y el 7.41% mencionó que el administrador nunca tuvo conocimientos contables.

**Tabla 9.**

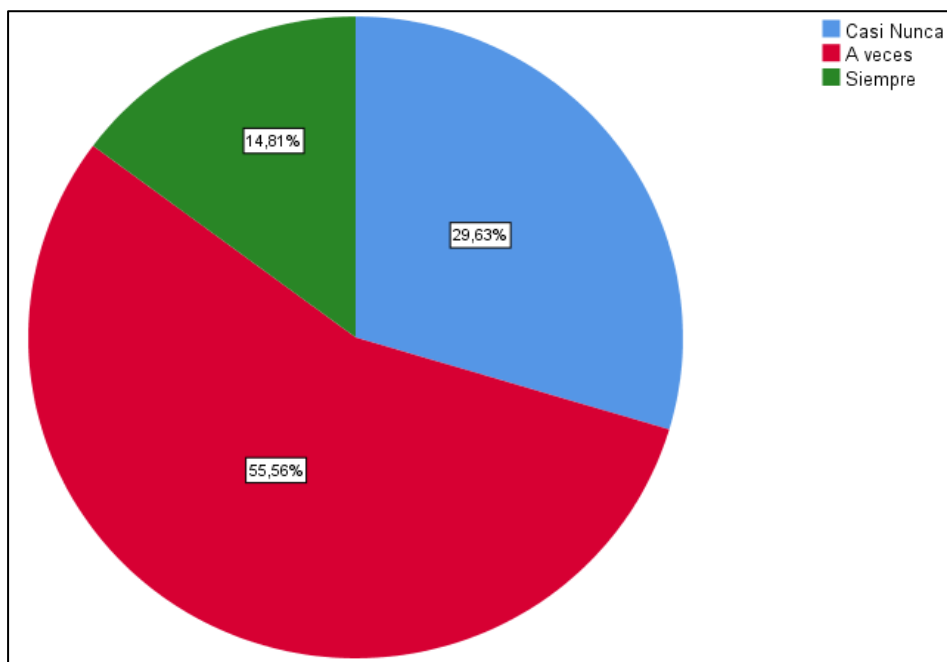
*Capacidad verbal de transmitir información con la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	28,6	29,6	29,6
	A veces	15	53,6	55,6	85,2
	Siempre	4	14,3	14,8	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 4.**

*Comunicarse verbal*



Nota: En la figura se observa que el 29.63% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca el administrador tiene la capacidad de comunicarse verbalmente, mientras que el 55.56% acotó que a veces y el 14.81% siempre ha logrado comunicarse verbalmente con el administrador.

**Tabla 10.**

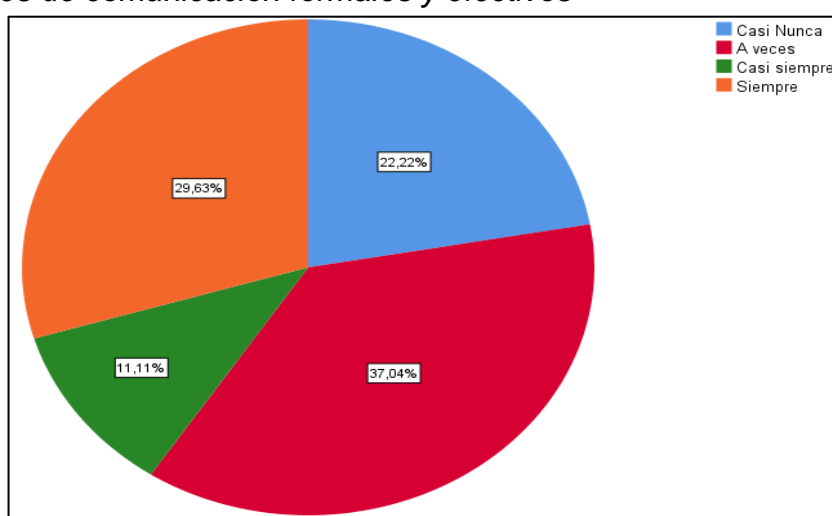
*Existen canales de comunicación formales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	21,4	22,2	22,2
	A veces	10	35,7	37,0	59,3
	Casi siempre	3	10,7	11,1	70,4
	Siempre	8	28,6	29,6	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 5.**

*Canales de comunicación formales y efectivos*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 29.63% de los colaboradores encuestados manifestaron que siempre ha existido canales de comunicación formales y efectivos, mientras que el 37.04% acotó a veces, el 22.22% consideró que casi nunca y el 11.11% manifestaron que casi nunca han logrado percibir canales formales y efectivos.

**Tabla 11.**

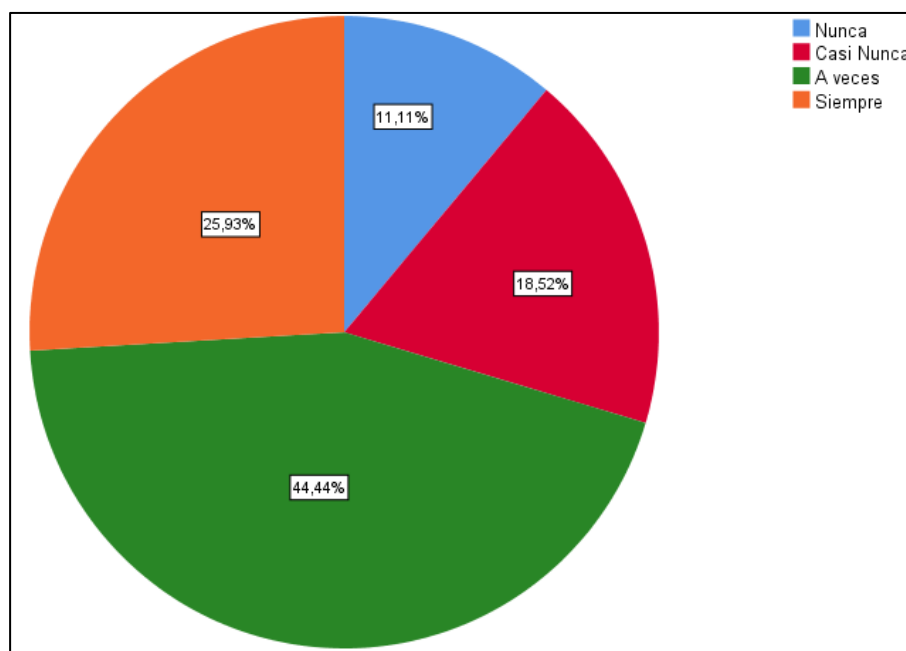
*Líder frente a toda la IESTP de Cutervo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	11,1	11,1
	Casi Nunca	5	17,9	18,5	29,6
	A veces	12	42,9	44,4	74,1
	Siempre	7	25,0	25,9	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 6.**

*El administrador es un líder*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 44.44% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces el administrador se ha mostrado como líder ante ellos, el 25.93% consideró que siempre lo fue, mientras que el 18.52% casi nunca y el 11.11% acotó que nunca el administrador fue un líder para sus colaboradores.



**Tabla 12.**

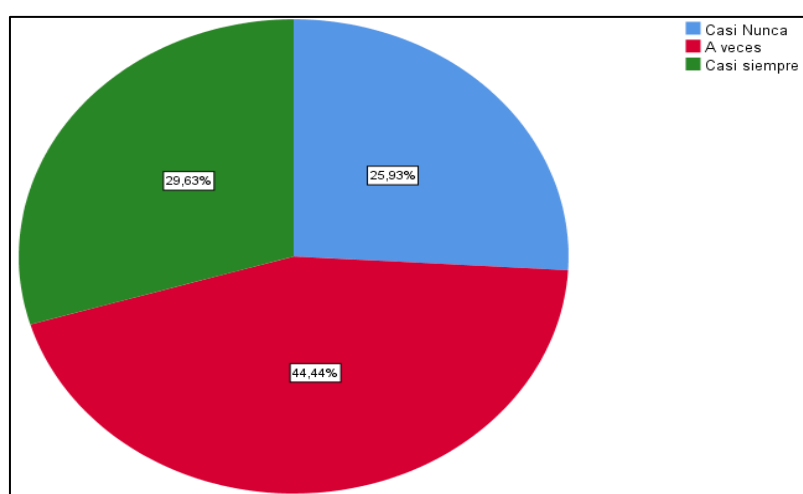
*Anima y convence de seguir adelante*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	25,0	25,9	25,9
o	A veces	12	42,9	44,4	70,4
	Casi siempre	8	28,6	29,6	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 7.**

*Habilidad de convencer y animar*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 44.44% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces el administrador ha contado con la habilidad de convencer y animar a sus trabajadores, el 29.63% consideró que casi siempre y el 25.93% acotó que nunca el administrador tuvo la habilidad de animarlos.

**Tabla 13.**

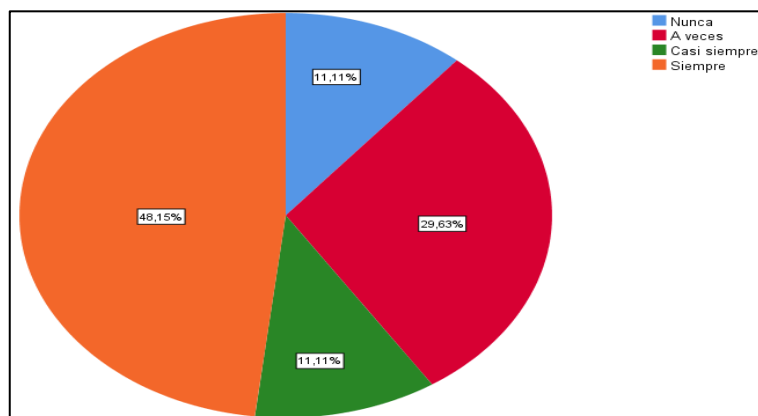
*Trabajar en equipo*

		Frecue	Porcent	Porcentaje	Porcentaje
		ncia	aje	válido	acumulado
Válid	Nunca	3	10,7	11,1	11,1
o	A veces	8	28,6	29,6	40,7
	Casi siempre	3	10,7	11,1	51,9
	Siempre	13	46,4	48,1	100,0
	Total	27	96,4	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 8.**

*Trabajo en equipo*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 48.15% de los colaboradores encuestados manifestaron que siempre el administrador ha incentivado a trabajar en equipo, el 29.63% consideró que a veces, mientras que un 11.11% manifestó que casi siempre y el otro 11.11% acotó que nunca el administrador ha incentivado trabajar en equipo.

**Tabla 14.**

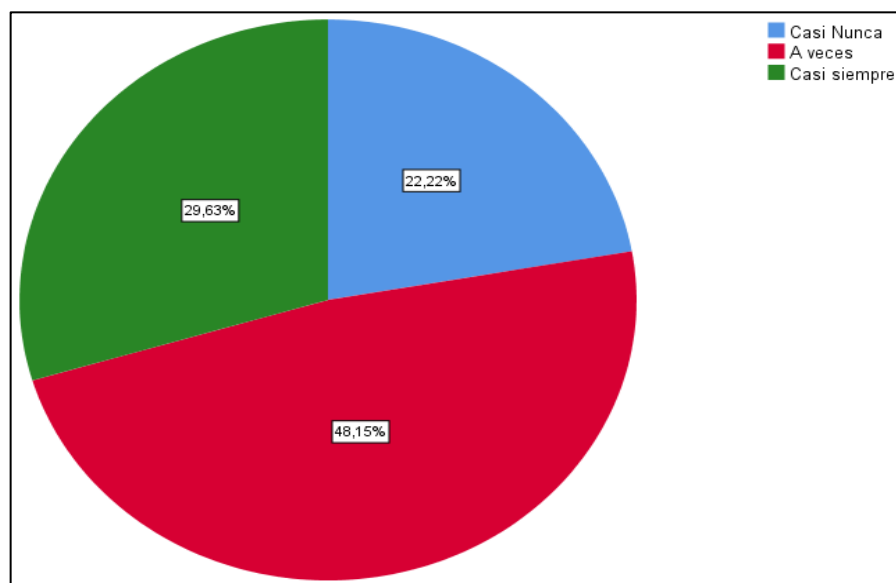
*Habilidad de tomar decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	21,4	22,2	22,2
	A veces	13	46,4	48,1	70,4
	Casi siempre	8	28,6	29,6	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 9.**

*Habilidad para tomar decisiones*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 48.15% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces el administrador no tiene habilidad para tomar decisiones, mientras que el 29.63% consideró que casi siempre y el 22.22% acotó que casi nunca han observado dicha habilidad en el administrador.

**Tabla 15.**

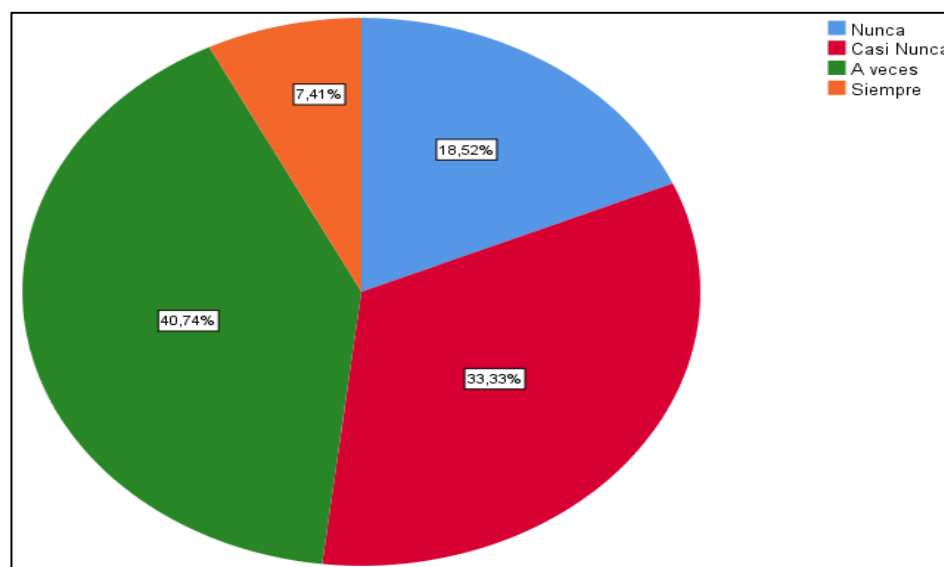
*Estrategias efectivas para el desarrollo de actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17,9	18,5	18,5
	Casi Nunca	9	32,1	33,3	51,9
	A veces	11	39,3	40,7	92,6
	Siempre	2	7,1	7,4	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Per. Total	Sistema	1	3,6		
		28	100,0		

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 10.**

*Estrategias efectivas*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 40.74% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces el administrador ha generado estrategias efectivas para el instituto, mientras que el 33.33% mencionó que casi nunca, el 18.52% nunca ha percibido estrategias positivas y el 7.41% acotó que siempre ha generado estrategias efectivas.

#### 4.1.2 Evaluación de la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.

**Tabla 16.**

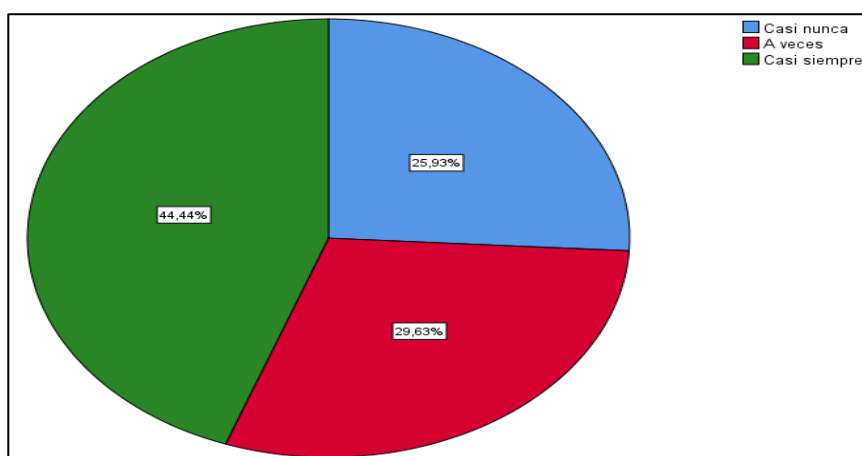
*Objetivos alineados con la misión y visión*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Casi nunca	7	25,9	25,9	25,9
	A veces	8	29,6	29,6	55,6
	Casi siempre	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 11.**

*Objetivos diseñados bajo la misión y visión del instituto*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 44.44% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre los objetivos están planteados teniendo en cuenta la misión y visión del instituto, mientras que el 29.63% a veces y el 25.93% casi nunca ha percibido que los objetivos estén alineados con la misión.

**Tabla 17.**

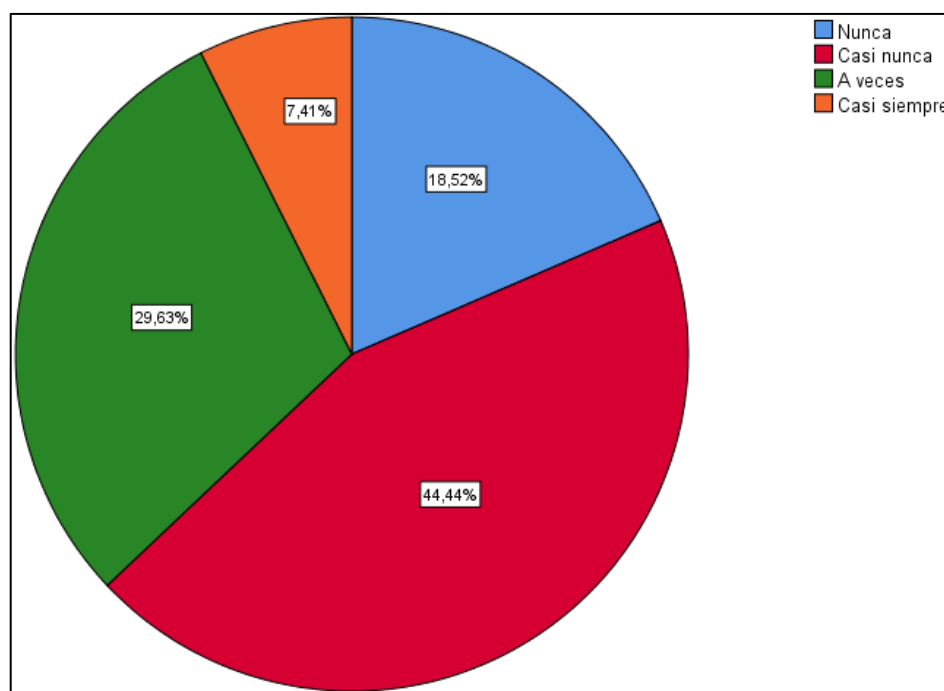
*Las actividades son medidas por indicadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	18,5	18,5	18,5
	Casi nunca	12	44,4	44,4	63,0
	A veces	8	29,6	29,6	92,6
	Casi siempre	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 12.**

*Medición por indicadores*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 44.44% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca sus actividades realizadas son medidas por indicadores, el 29.63% a consideró que a veces, 18.52% nunca y el 7.41% acotó que casi siempre sus resultados son medidos por indicadores.

**Tabla 18.**

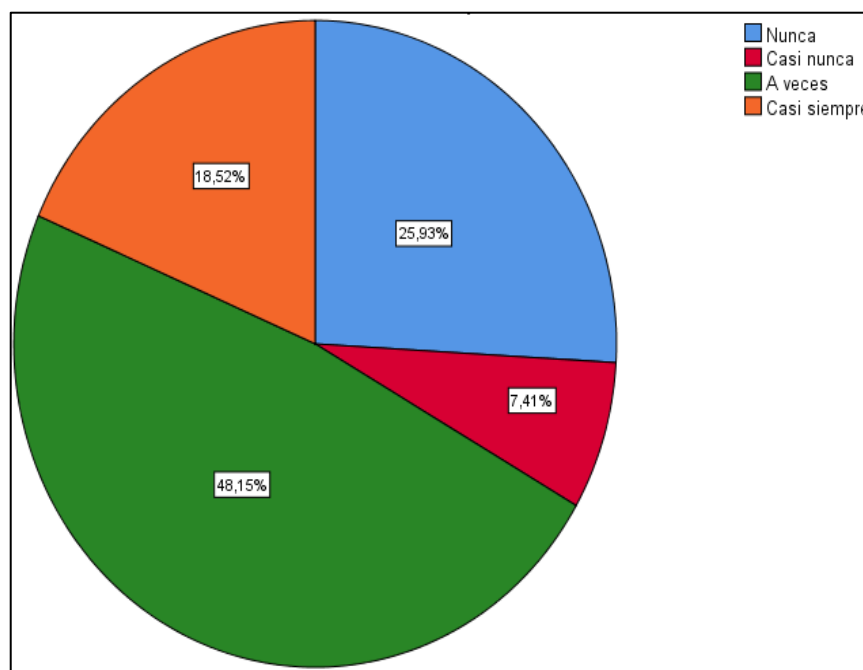
*Realizan un presupuesto anual para el material utilizado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	25,9	25,9	25,9
	Casi nunca	2	7,4	7,4	33,3
	A veces	13	48,1	48,1	81,5
	Casi siempre	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 13.**

*Presupuesto anual*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 48.15% de los colaboradores encuestados manifestaron que sólo a veces realizan presupuesto para los materiales que se utilizaran, el 25.93% acotó que nunca, el 18.52% casi siempre y el 7.41% consideró que casi nunca realizan dicho presupuesto.

**Tabla 19.**

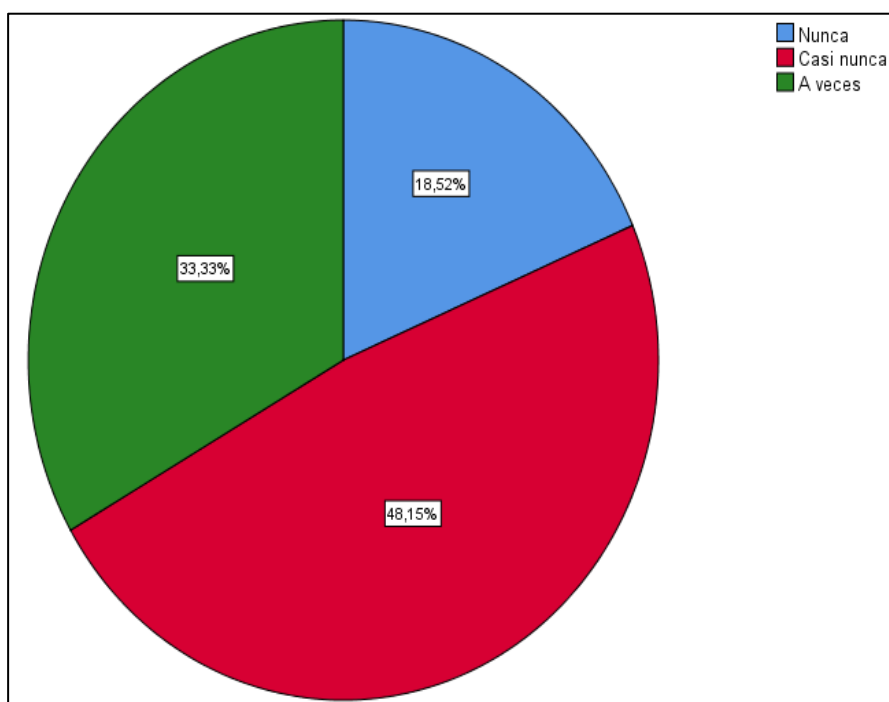
*Organizados por el administrador del IESTP*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	18,5	18,5	18,5
	Casi nunca	13	48,1	48,1	66,7
	A veces	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 14.**

*Organización del administrador*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 48.15% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca han sido organizados por el administrador del instituto, el 33.33% acotó que sólo a veces y el 18.52% nunca ha percibido dicha organización del administrador.



**Tabla 20.**

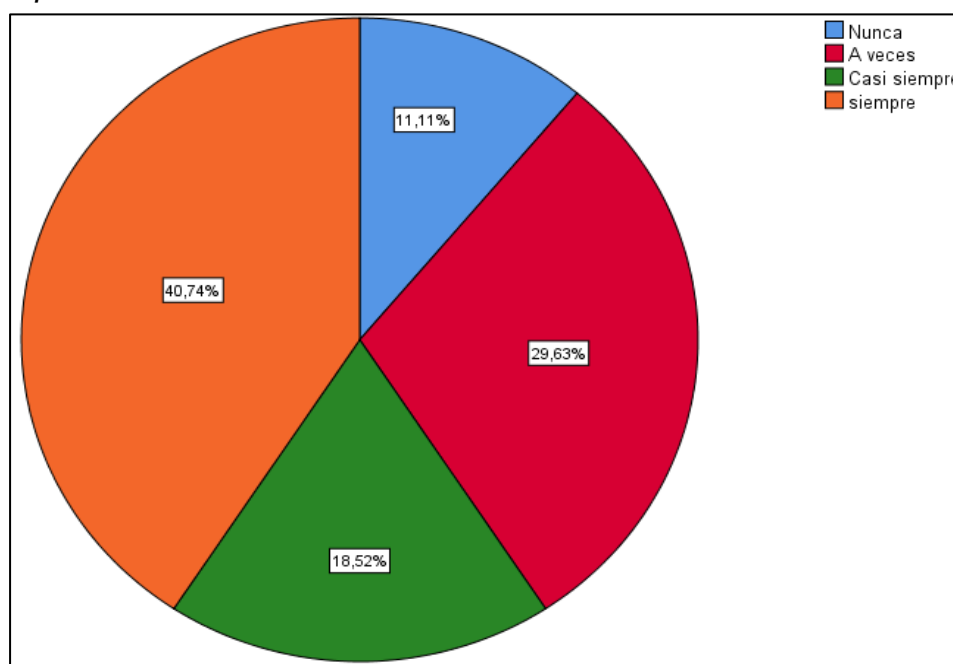
*Son capacitados dos veces al año*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,1	11,1	11,1
	A veces	8	29,6	29,6	40,7
	Casi siempre	5	18,5	18,5	59,3
	siempre	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 15.**

*Capacitaciones del año*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 40.74% de los colaboradores encuestados manifestaron que siempre han sido capacitados por lo menos dos veces al año, mientras que un 29.53% consideró que a veces, el 18.52% casi siempre y el 11.11% nunca ha sido capacitado por la IESTP de Cutervo.

**Tabla 21.**

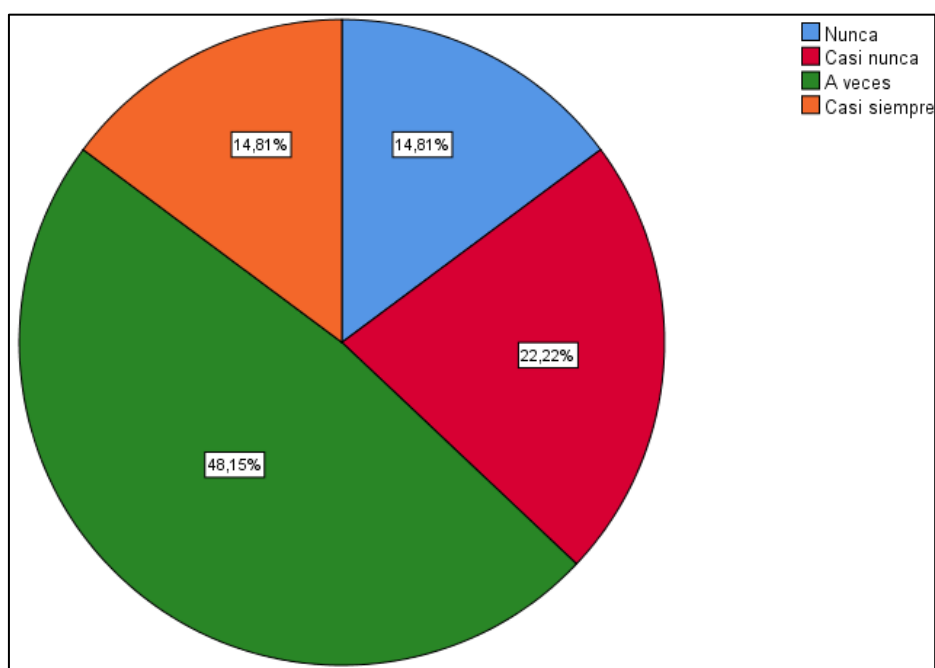
*Supervisores capacitados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,8	14,8	14,8
	Casi nunca	6	22,2	22,2	37,0
	A veces	13	48,1	48,1	85,2
	Casi siempre	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 16.**

*Supervisores capacitados*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 48.15% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces los supervisores se encuentran capacitados para hacer cumplir con las actividades, el 22.22% casi nunca, el 14.81% casi siempre y el otro 14.81% nunca ha percibido que los supervisores sean capacitados para hacer cumplir las actividades.

**Tabla 22.**

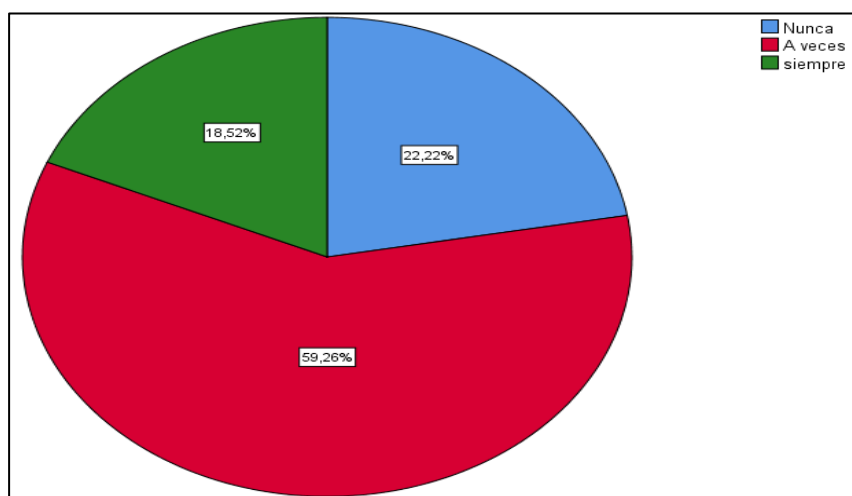
*Cuenta el administrador con herramientas que midan los resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	22,2	22,2	22,2
	A veces	16	59,3	59,3	81,5
	siempre	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 17.**

*Herramientas*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 59.26% de los colaboradores encuestados manifestaron que a veces el administrador cuenta con herramientas y puede medir los resultados, el 22.22% acotó que nunca, y el 18.52% manifestó que siempre el administrador mide los resultados de las actividades de los colaboradores.

**Tabla 23.**

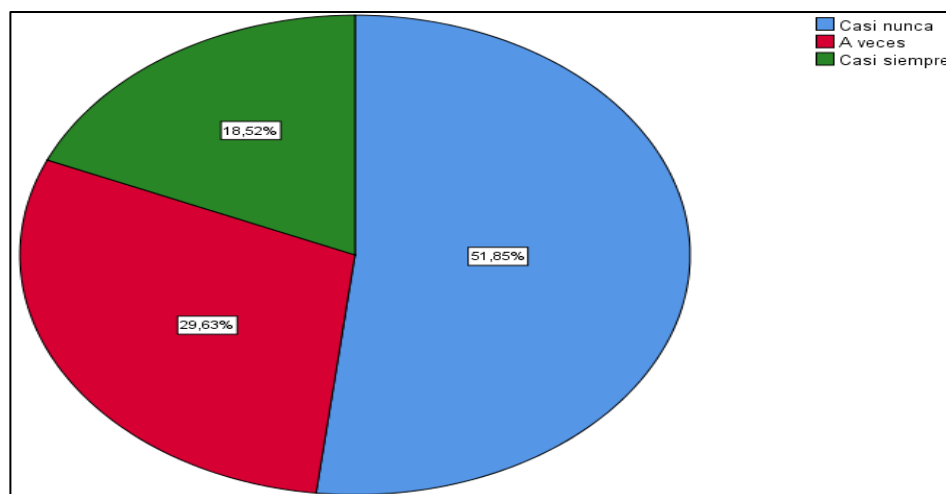
*Aplican controles preventivos a las actividades*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Casi nunca	14	51,9	51,9	51,9
	A veces	8	29,6	29,6	81,5
	Casi siempre	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 18.**

*Controles preventivos*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 51.85% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca aplican controles preventivos sobre las actividades que van a realizar, el 29.63% a veces y el 18.52% acotó que casi siempre aplican dichos controles.

**Tabla 24.**

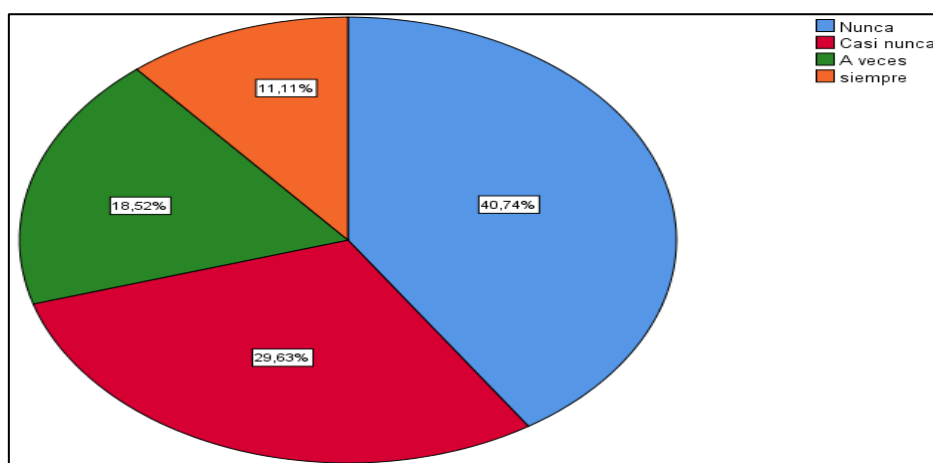
*Cuentan con un sistema de control interno*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Nunca	11	40,7	40,7	40,7
	Casi nunca	8	29,6	29,6	70,4
	A veces	5	18,5	18,5	88,9
	siempre	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 19.**

*Sistema de control interno*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 40.74% de los colaboradores encuestados manifestaron que nunca el instituto ha contado con un sistema de control interno, el 29.63% acotó que casi nunca, el 18.52% a veces mientras que el 11.11% manifestó que siempre han contado con un sistema de control interno.

**Tabla 25.**

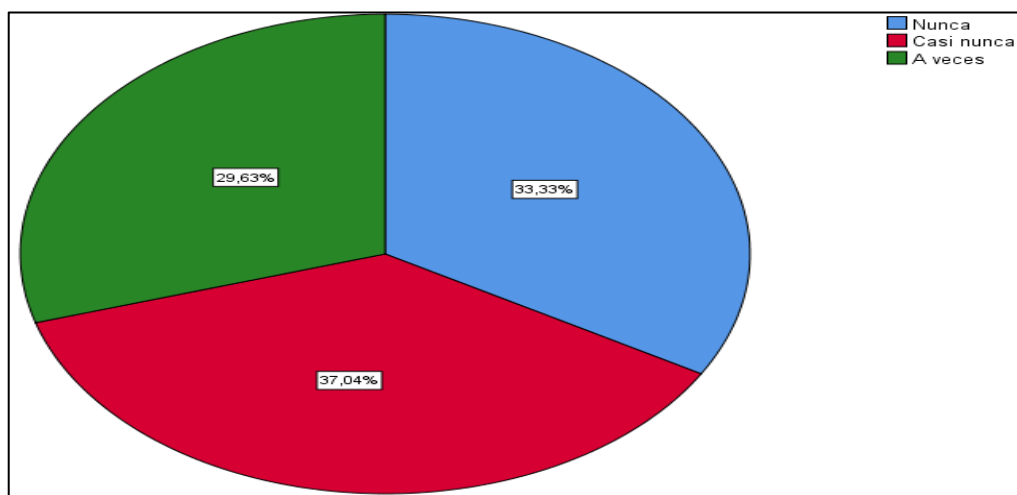
El administrador realiza retroalimentación al final del periodo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	10	37,0	37,0	70,4
	A veces	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: elaborado en el SPSS 24.

**Figura 20.**

*Retroalimentación del periodo*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 37.04% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca han percibido que el administrador haga una retroalimentación al final del periodo, el 33.33% nunca y el 29.63% acotó que a veces si se realiza una retroalimentación de las actividades que ejecutan durante un periodo.

**Tabla 26.**

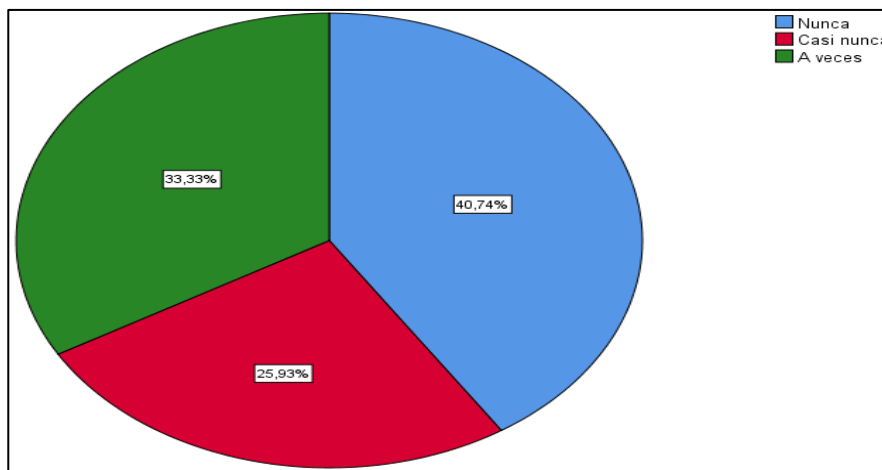
*El administrador toma en cuenta los errores cometidos en su futura planificación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	40,7	40,7	40,7
	Casi nunca	7	25,9	25,9	66,7
	A veces	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS v25.

**Figura 21.**

*Errores cometidos*



Fuente: Propia

Nota: En la figura se observa que el 40.74% de los colaboradores encuestados manifestaron que nunca el administrador toma en cuenta los errores de un periodo pasado para el nuevo, el 33.33% acotó que sólo a veces mientras que el 25.93% consideró que casi nunca el administrador toma en cuenta dichos errores.

#### **4.1.3 Principales habilidades gerenciales más influyentes en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.**

En relación a los resultados mostrados en los dos objetivos específicos pasados, se ha identificado las principales habilidades del administrador que influyen en una efectiva administración del instituto de Cutervo. La comunicación es una de las habilidades que más ha influido en todos los movimientos sociales y económicos desde tiempos remotos, sin embargo, el administrador no ha puesto en práctica dicha habilidad al cien por ciento, el liderazgo, más allá de ser un jefe o autoridad frente a un conjunto de personas es necesario que exista un líder maximizando el rendimiento de un equipo de trabajo, ya que será el guía para alcanzar los objetivos lo cual genera una administración exitosa, otro aspecto muy importante dentro de una compañía es trabajar en equipo, que todos los colaboradores sin importar el cargo trabajen por una sola causa u objetivo, poniendo en prácticas valores y ética. Así mismo es importante contar con la habilidad de tomar decisiones, lo que conlleva a desarrollar otras habilidades como la gestión de problemas, evaluación y análisis de resultados, siendo un elemento fundamental para la gerencia una entidad, ya que todos los días se enfrentan a diferentes conflictos del mercado comercial.

#### **4.1.4 Prueba de Hipótesis**

Para hacer la prueba de la hipótesis se hizo uso del coeficiente de Pearson, el cual fue aplicado por medio del programa SPSS v24. El resultado se muestra en la siguiente tabla.

##### **Prueba de la hipótesis general**

**H0:** Las habilidades gerenciales no se relacionan de manera directa con la gestión administrativa de IESTP de Cutervo 2019.

**H1:** Las habilidades gerenciales se relacionan de manera directa con la gestión administrativa de IESTP de Cutervo 2019.



**Tabla 27.**

Correlación de las variables

SUMAVI	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
SUMAVD	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Nota: Según los datos de la tabla, se observa el grado de significancia es de 0. 978 lo que significa que si existe una relación directa positiva entre las variables habilidades gerenciales y gestión administrativa. Rechazando la hipótesis nula por lo tanto se acepta la alternativa.

### **Prueba de la hipótesis específica 1**

**H0:** Las habilidades técnicas no se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

**H1:** Las habilidades técnicas se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

**Tabla 28.**

Prueba de hipótesis específica 1

SUMAD1VI	Correlación de Pearson	1	,904**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
SUMAVD	Correlación de Pearson	,904**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Nota: Según los datos de la tabla, se observa el grado de significancia es de 0.904 lo que significa que si existe una relación directa positiva entre las habilidades técnicas y la gestión administrativa. Rechazando la hipótesis nula por lo tanto se acepta la alternativa.

### **Prueba de la hipótesis específica 2**

**H0:** Las habilidades interpersonales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

**H1:** Las habilidades interpersonales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.

**Tabla 29.**

Prueba de la hipótesis específica 2

SUMAD2VI	Correlación de Pearson	1	,941**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
SUMAVD	Correlación de Pearson	,941**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Nota: Según los datos de la tabla, se observa el grado de significancia es de 0.941 lo que significa que si existe una relación directa positiva entre las habilidades interpersonales y la gestión administrativa. Rechazando la hipótesis nula por lo tanto se acepta la alternativa.

### **Prueba de la hipótesis específica 3**

**H0:** Las habilidades conceptuales no se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.

**H1:** Las habilidades conceptuales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.

**Tabla 30.**

Prueba de la hipótesis específica 3

SUMAD3VI	Correlación de Pearson	1	,967**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
SUMAVD	Correlación de Pearson	,967**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Nota: Según los datos de la tabla, se observa el grado de significancia es de 0.967 lo que significa que si existe una relación directa positiva entre las habilidades conceptuales y la gestión administrativa. Rechazando la hipótesis nula por lo tanto se acepta la alternativa.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión de los resultados

La investigación tuvo como principal objetivo determinar de qué manera se las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo, tomando en cuenta las dimensiones como los tipos de habilidades del administrador y la forma como administra el instituto que fue materia de investigación. Para ello se tomó en cuenta el marco tributario como antecedentes y teorías para el contraste de los resultados obtenidos, a continuación, se muestra la discusión de hallado.

Con el coeficiente de Pearson se pudo determinar la influencia de las habilidades gerenciales en la gestión administrativa del instituto, debido a que arrojó un resultado de 0.978 lo que significa que existe una correlación positiva de las variables. Es decir, si las habilidades gerenciales del administrador son óptimas la administración de la IESTP de Cutervo será de calidad y con resultados buenos. Ante ello el trabajo de investigación Gomez (2017), quien habló sobre las habilidades gerenciales y su relación con la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz, concluyó que las variables tienen una relación altamente fuerte, lo cual concuerda con el resultado obtenido, lo cual permite que la administración sea óptima sin embargo se debe desarrollar una comunicación más efectiva.

Así mismo Arroyo (2012), menciona que las habilidades gerenciales son el grupo de capacidades y cognición que el líder debe tener u obtener para ejecutar labores de gestión y liderazgo en el rol de jefe o gerente de una empresa. Entre las más importantes se hallan las de manejo y gestión de recursos humanos, destrezas para ver las situaciones desde otra perspectiva, destrezas para trabajar de manera interpersonal y liderazgo que conlleva a hacer inteligente eficaz, eficiente con gran talento analítico y asumir riesgos estimados. Por ello el administrador del instituto de Cutervo debe capacitarse para poner a flote o en ejecución durante la administración de la entidad ya que aún no lo ha puesto en práctica lo que ha generado el avance lerdo del IESTP de Cutervo.

Continuando con los resultados obtenidos, la administración del instituto no ha sido efectivo durante los últimos dos periodos debido a que el administrador no ha puesto en práctica todos sus conocimientos ni se encuentra capacitado, por ello es que los colaboradores han manifestado que la entidad no ha tenido avances ni crecimiento empresarial, porque siguen aplicando las mismas estrategias, procesos, objetivos e ideas, no existe una innovación y visión del equipo gerencial y administrativo. Para el respaldo de dicho resultado se ha considera el estudio de Tipián (2017), quien analizó la gestión administrativa del Minjus, concluyó que la gestión administrativa tiene repercusión en la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios internos y externos, así mismo desarrolla el crecimiento empresarial. Lo mismo sucede con el instituto superior tecnológico, al no existir una gestión administrativa efectiva la calidad del servicio que ofrecen no es el óptimo, los colaboradores no se sienten satisfechos con el trabajo que viene desarrollando la administración del IESTP de Cutervo.

En ese caso se acepta la teoría de los autores Federico, Loguzzo, y Fedi, (2016), quienes menciona que la gestión administrativa es imprescindible ya que se sostiene de bases para la realización y potenciación de las labores originando una red funcional sobre la cual se trazan y se conectan para alcanzar las metas empresariales. Se puede decir que la administración es una disciplina, esto quiere decir que es un ser lleno de conocimientos donde se agrupan conceptos, principios, teorías, etc. Como procedimiento abarca labores y funciones que los gerentes deben realizar para alcanzar las metas de la empresa.

Finalmente se identificó que las habilidades del administrador que influyen en una efectiva administración del instituto de Cutervo, sin embargo, la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y la toma de decisiones son las que toman mayor relevancia en la administración del IESTP de Cutervo. Para ello el administrador tiene poner mayor énfasis en dichas habilidades para lograr con los objetivos que persigue el instituto. Para ello se tomó el estudio de Urrea (2015). En su tesis titulada: "Planteamiento de estrategias para el fortalecimiento de la identidad organizacional, en el Jardín Infantil Chalito, quién concluyó que es importante mejorar los mecanismos que ayuden a saber los principios, misión y visión de

manera acertada para asegurar la identidad en el entorno educativo, por otro lado, los participantes tienen que capacitarse, reunirse y comunicarse para contar con una fuerte identidad institucional.

## VI. CONCLUSIONES

- a) Se logró determinar la influencia existente entre las habilidades gerenciales en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo, para ello se hizo del coeficiente de Pearson el cual arrojó un resultado del 0.978 por medio del programa estadístico SPSS, lo que significa que existe una correlación positiva de las variables, por el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa. Es decir, si las habilidades gerenciales del administrador son óptimas la administración de la IESTP de Cutervo será de calidad y con resultados buenos.
- b) Los usuarios internos manifestaron su percepción en relación a las habilidades gerenciales que tiene el administrador del IESTP de Cutervo. En el cual el nivel de percepción fue medio ya que un 50% de los colaboradores determinaron que su líder no cumple con capacidades y habilidades para ejercer su cargo, sin embargo, ha logrado apalancar la administración del Instituto Superior de Cutervo.
- c) La administración del IESTP de Cutervo, es poco efectivo porque el administrador no pone en práctica todas sus habilidades, así mismo no cuentan con un control interno lo cual no logra identificar las contingencias de la administración, por ello es que la calidad del servicio que ofrece la entidad se mantiene igual, los colaboradores no han logrado percibir mejoras en los dos últimos años de la gestión de su líder.
- d) Se logró medir la relación de las habilidades gerenciales con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019, mediante el coeficiente de Pearson con un resultado de 0.978, lo que significa que si existe una relación directa positiva entre las variables.



## VII. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a la gerencia del IESTP de Cutervo, capacitar al administrador para que desarrolle sus habilidades gerenciales, por medio de talleres, cursos, diplomados, además de ello medir sus resultados por medio de indicadores administrativos e instrumentos de satisfacción a fin de mejorar la administración.
- b) Las habilidades gerenciales son importantes por el cual se sugiere al administrador cumplir con los requisitos para ejercer su cargo, solicitar capacitación a la entidad y seguir un entrenamiento arduo de administración individualmente para aportar con sus conocimientos a la administración del instituto.
- c) El instituto IESTP de Cutervo, necesita elaborar políticas y normas para medir los resultados de la administración de gerente encargado, así como realizar estrategias para satisfacer a los usuarios internos como externos, con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- d) Se recomienda a la gerencia del IESTP de Cutervo, solicitar anualmente un plan estratégico en el que basará su trabajo el administrador y su equipo de trabajo, mediante ese plan se podrá controlar y evaluar los resultados, así mismo medir los avances por medio del diagrama de Gantt que es muy útil en la administración.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, M., & Medina, J. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo*. Lima. [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica\\_Tesis\\_materia\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_materia_2015.pdf?sequence=1)
- Aburto, H., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes. *Redalyc*, 19(51), 41-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud* (Primera edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAQBAJ&pg=PA23&dq=principales+habilidades+gerenciales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifpbfTmAhVoqIkKHUgXDA0Q6AEIMTAB#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20habilidades%20gerenciales&f=false>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: P Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D.F.: Pearson.
- Camacho, R. (2008). *Mucho que ganar, nada que perder. Competencias: Formación integral de individuos*. Mexico: st editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=GvVI9E\\_UJzsC&pg=PA162&dq=significado+de+habilidades+gerenciales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8gs\\_lyvTmAhUfFLkGHVfUB14Q6AEIKDAA#v=onepage&q=significado%20de%20habilidades%20gerenciales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GvVI9E_UJzsC&pg=PA162&dq=significado+de+habilidades+gerenciales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8gs_lyvTmAhUfFLkGHVfUB14Q6AEIKDAA#v=onepage&q=significado%20de%20habilidades%20gerenciales&f=false)
- Caso, A. (2014). Algunos problemas de administracion publica en mexico. *Colaboraciones Juridicas*. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/17686/15892>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México: Mc Graw Hill Education.

- Cordova, R. (2012). *Proceso administrativo*. Editorial Red Tercer Milenio.
- CORTÉS, H. (1998). *Gerencia Efectiva*. Editorial HCZ Consulting. Caracas. Venezuela. Pearson Educación.
- Drucker, P. (2014). *La gerencia de empresas*. Barcelona: BEST. <https://books.google.com.pe/books?id=l6GaAgAAQBAJ&pg=PT13&dq=que+es+la+gerencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnsrHn7vTmAhULQ60KHd35BDoQ6AEIMjAB#v=onepage&q=que%20es%20la%20gerencia&f=false>
- El Comercio. (05 de Agosto de 2018). Cuatro habilidades directivas que todo empresario debe tener. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/cuatro-habilidades-directivas-empresario-debe-nndc-noticia-543464-noticia/>
- Farre, N. (2010). *Manejo de técnicas y habilidades relacionales para la prestación de un servicios de tanatopraxia*. Malaga: IC editorial. [https://books.google.com.pe/books?id=rKxJDwAAQBAJ&pg=PT171&dq=habilidades+en+el+Manejo+de+informaci%C3%B3n+contable&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivrr2q8\\_bmAhXxE7kGHZdECigQ6AEIKDAA#v=onepage&q=habilidades%20en%20el%20Manejo%20de%20informaci%C3%B3n%20contable&](https://books.google.com.pe/books?id=rKxJDwAAQBAJ&pg=PT171&dq=habilidades+en+el+Manejo+de+informaci%C3%B3n+contable&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivrr2q8_bmAhXxE7kGHZdECigQ6AEIKDAA#v=onepage&q=habilidades%20en%20el%20Manejo%20de%20informaci%C3%B3n%20contable&)
- Federico, M., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. argentina. <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Fernandez, M. (2018). *Habilidades gerenciales y comunicación organizacional en la Corte Suprema de Justicia del Perú, 2018*. Peru. [http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/21916/Fernandez\\_CME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/21916/Fernandez_CME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gamez, A. (2017). *Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017*. Lima. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2376/TM%20AD->

Gp%203775%20S1%20-  
%20Salazar%20Guillen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garrigues, A. (2000). *La organización de la prevención en la empresa*. Jaune: BANCAIXA.

<https://books.google.com.pe/books?id=n4BjT6nRRj0C&pg=PA290&dq=organizacion+de+trabajadores+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMqYekrfjmAhUqGrkGHcxHBmUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=organizacion%20de%20trabajadores%20en%20una%20empresa&f=false>

Gonzales, V. (2008). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje* (Primera edición ed.). México: PAX.

Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mc Graw Hill.

Harvard business. (2007). *La toma de decisiones*. EEUU: DEUSTO.

[https://books.google.com.pe/books?id=XIRm7pObjwC&printsec=frontcover&dq=capacidad+de+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwioo7fjhPfmAhX\\_H7kGHW7rC5sQ6AEINzAC#v=onepage&q=capacidad%20de%20toma%20de%20decisiones&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XIRm7pObjwC&printsec=frontcover&dq=capacidad+de+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwioo7fjhPfmAhX_H7kGHW7rC5sQ6AEINzAC#v=onepage&q=capacidad%20de%20toma%20de%20decisiones&f=false)

Hernández, R. S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cualitativas, cuantitativa y mixta* (1era edición ed.). México: Mc Graw Hill.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>

Huilla, N. (2019). *Habilidades gerenciales y desarrollo de competencias laborales en la Clínica Municipal Santa Anita*. Lima. 2015 . Lima.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30576/Huillca\\_SN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30576/Huillca_SN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Keith, K. (2000). *Las Tecnicas para la Toma de Decisiones en Equipo*. España: Granica.

[https://books.google.com.pe/books?id=cTM8mm34AwYC&printsec=frontcover&dq=capacidad+de+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwioo7fjhPfmAhX\\_H7kGHW7rC5sQ6AEIKDAA](https://books.google.com.pe/books?id=cTM8mm34AwYC&printsec=frontcover&dq=capacidad+de+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwioo7fjhPfmAhX_H7kGHW7rC5sQ6AEIKDAA)

- Koontz, H ; Wehrich, H & Cannice, M ( 2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* Mc Graw Hill.
- Lagos Chávez, L. A. (2018). *Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la empresa agraria azucarera Andahuasi SAA*, 2018.
- lee, N. (2009). *La Práctica Del Liderazgo Gerencial*. EEUU: ISBN. <https://books.google.com.pe/books?id=Vmvhko726UkC&pg=PA57&dq=capacidad+gerenciales+en+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjF94PXpPfmAhUVHrkGHUFYBh4Q6AEIKzAA#v=onepage&q=capacidad%20gerenciales%20en%20liderazgo&f=false>
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1ra edición). México: Grupo editorial patria.
- Louffat, E (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.
- Maldonado, J. (2010). *Habilidades gerenciales: Visión globalizada del proceso administrativo*. Bogota: educiones IU. <https://books.google.com.pe/books?id=JTSjDwAAQBAJ&pg=PA70&dq=habilidades+gerenciales+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAiZKYkfXmAURJ7kGHcGJAo0Q6AEIMDAB#v=onepage&q=habilidades%20gerenciales%20definicion&f=false>
- Mañas, M., & Diaz, P. (2015). *Impacto de la comunicación de funciones directivas sobre el compromiso de los trabajadores en la Administración Pública*.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (2da edición ed.). Argentina: Universidad Nacional Arturo Jureche. <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Medina Bonilla, L. P., & Rivera Muñoz, R. P. (2018). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la municipalidad distrital Sta. Ana de Tusi–2017*.
- MILENIO2020. (2017). *Importancia de las habilidades gerenciales y su estudio para el buen desarrollo organizacional. Milenio.*

<https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-habilidades-gerenciales-estudio-desarrollo-organizacional>

Ministerio de educación y cultura y deporte. (2000). *Gestión administrativa. Grado medio*. Madrid: ANELE.

[https://books.google.com.pe/books?id=8lLuYATmIA8C&pg=PA196&dq=significado+de++gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjr\\_8H6y\\_TmAhVgE7kGHcOFAQIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=significado%20de%20%20gestion%20administrativa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8lLuYATmIA8C&pg=PA196&dq=significado+de++gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjr_8H6y_TmAhVgE7kGHcOFAQIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=significado%20de%20%20gestion%20administrativa&f=false)

Movick, M. (2004). *La dinámica de oferta y demanda de competencias en un sector basado en el conocimiento*. Argentina: Cepal.

<https://books.google.com.pe/books?id=J6eSjMjxnq4C&pg=PA16&dq=capacidad+gerenciales+en+trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjV4rLRpPfmAhVVDrkGHXYZCoIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=capacidad%20gerenciales%20en%20trabajo%20en%20equipo&f=false>

Naranjo, R. A. (Enero de 2015). Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia. *Pensamiento y Gestión*(N°38). <https://www.redalyc.org/pdf/646/64639792008.pdf>

Paredes, D. (2017). *la relación de las habilidades gerenciales en el proceso administrativo de las pequeñas y medianas empresas (pymes) dedicadas al comercio ubicadas en ciudad obregón, sonora, México*. México: Universidad Autónoma de nuevo León.

Pascual, R. (2008). *Fundamentos de la comunicación Humana*. España: Gamma. <https://books.google.com.pe/books?id=ECXX3haWfvQC&pg=PA87&dq=que+es+la+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3vJSu9fTmAhXqna0KHZJwBw8Q6AEIcTAJ#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicacion&f=false>

Perez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Madrid: Ramon Areces.

<https://books.google.com.pe/books?id=t8RmDwAAQBAJ&pg=PA125&dq=>

manejo+de+tecnologia+en+la+empresa+como+habilidades+gerenciales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi6tsKn8fbmAhXDibkGHTwKBmIQ6AEIMDAB#v=onepage&q=manejo%20de%20tecnologia%20en%20la%20empresa%20como%20ha

Pimentel Ramirez, Y. (2020). *Habilidades gerenciales y compromiso laboral en una entidad estatal*, 2020.

Ramírez Rojas, J. L. (2017). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*.

Ramirez, S. (2007). *Caja De Herramientas Gerenciales/ General Tool Box*. Mexico: PAnorama.

<https://books.google.com.pe/books?id=1NrQf4jt8rkC&pg=PA19&dq=capacidad+gerenciales+en+comunicacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwilvrf8oPfmAhVZLLkGHaYABwcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=capacidad%20gerenciales%20en%20comunicacion&f=false>

Ramírez, V., & Mapén, F. (2019). Evaluation of the Organizational Commitment of Public Officials in México. *Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, IV(8), 166-189. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>

Ramón, D., Ollague, J., Grande, J. & Naranjo, C. (2017). *Valoración de habilidades gerenciales personales a empleados de organizaciones públicas y privadas, por parte de directivos*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.

Reyes, C. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD – Callao*, 2018. Lima.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28922/Reyes\\_ACJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28922/Reyes_ACJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyes, C., y Montserrat. L. (2007); “El Proceso Administrativo”, disponible en: [http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm) (Consulta: 8 de Abril del 2010)

- Reyes, K. (2016) "Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional (Estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango)" disponible en:
- Reza, C. (2017). *El gerente efectivo. Los fundamentos de la administración* (Primera edición ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México. [https://books.google.com.pe/books?id=GQunDwAAQBAJ&pg=PT16&dq=que+es+el+gerente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidgtD17\\_TmAhVBWqwKHd9zC8sQ6AEISjAE#v=onepage&q=que%20es%20el%20gerente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GQunDwAAQBAJ&pg=PT16&dq=que+es+el+gerente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidgtD17_TmAhVBWqwKHd9zC8sQ6AEISjAE#v=onepage&q=que%20es%20el%20gerente&f=false)
- Rivera, O. (1991). Los conceptos de: misión, visión y propósito estratégico. Universidad de Deusto, España.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación
- Sánchez, V. R., & Franco, F. D. J. M. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189.
- Salomón, Y. (2019). Tools and skills for the Development of an engineer in the Industry. *Latino-Americana de Inovação e Engenharia de Produção*, 7(12), 193-197. doi:10.5380/relainep.v7i12.70747
- Silceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: LIMUSA. <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSulMUC&pg=PA24&dq=capacitacion+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT-s-osPjmAhWSJ7kGHbiOCVEQ6AEIKDAA>
- Sonia , V. (2004). *Relaciones humanas*. Mexico: Limusa. <https://books.google.com.pe/books?id=xl-mNgBMlfsC&pg=PA45&dq=habilidades+gerenciales+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAiZKYkfXmAhURJ7kGHcGJAo0Q6AEINzAC#v=onepage&q=habilidades%20gerenciales%20definicion&f=false>
- Tipián, S. E. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de Protección de datos personales del Minjus*. Postgrado, Lima.



[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n\\_ESM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1)

Tito, M., & Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA*, 1(12), 59-76.

Universidad nacional del Sur. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: REUN.

<https://books.google.com.pe/books?id=2NMedAshxncC&pg=PA99&dq=control+preventivo,+concurrente+y+de+retroalimentacion+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJnLaatvjmAhW3IbkGHV9sDOKQ6AEIKDAA#v=onepage&q=control%20preventivo%2C%20concurrente%20y%20de%20re>

Urrea, J. (2015). *Planteamiento de estrategias para el fortalecimiento de la identidad organizacional, desde la gestión directiva, en el Jardín Infantil Chalito, institución de educación inicial adscrita a la Secretaría Distrital de Integración Social*. Bogota.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15532/UrreaOviedoJullyKaterine2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vazques, L. (2014). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo: Su aplicación en la gestión*. España: IDEASPROPIAS.

[https://books.google.com.pe/books?id=aWbKCqE6ccEC&pg=PA29&dq=problemas+en+habilidades+gerenciales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCntj5o\\_TmAhWLLLLkGHSNwCeUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20en%20habilidades%20gerenciales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=aWbKCqE6ccEC&pg=PA29&dq=problemas+en+habilidades+gerenciales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCntj5o_TmAhWLLLLkGHSNwCeUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20en%20habilidades%20gerenciales&f=false)

Ventura, E. (2008). *Gestión administrativa de personal*. España: THOMSOM.

<https://books.google.com.pe/books?id=elzca6xvzk4C&pg=PA6&dq=planificacion+de+la+gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC87vTpPjmAhV1IrkGHcXOBCYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=planificacion%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false>

Whetten, D. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas*. EEUU: Pearson.  
<https://books.google.com.pe/books?id=JTSjDwAAQBAJ&pg=PA72&dq=tipo>

s+de+habilidades+gerenciales&hl=es-  
419&sa=X&ved=0ahUKEwiZuPT76PbmAhVcJLkGHWv9Ba8Q6AEIKDAA#  
v=onepage&q=tipos%20de%20habilidades%20gerenciales&f=false

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variables X: Habilidades Gerenciales	Indicadores de V X	Población : 27 Trabajadores
¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?	Determinar de qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.	Las habilidades gerenciales se relacionan de manera directa con la gestión administrativa de IESTP de Cutervo 2019.	Dimensiones: Habilidades Técnicas	Tecnología	Muestra: 27 Trabajadores
			Habilidades Interpersonales	Información contable técnicas de redacción comunicación liderazgo	Tipo de Investigación: Descriptiva correlacional
			Habilidades Conceptuales	Trabajo en equipo Analizar Tomar decisiones Estrategias	Método: Deductivo Diseño: No experimental Instrumentos Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables Y: Gestión Administrativa	Indicadores de V Y	Técnica: Encuesta
					Por la temporalidad: Transversal o transeccional o soncrónica
					Estadígrafo estadístico. Correlación de Pearson

<p>a) ¿Cómo las habilidades técnicas se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?</p>	<p>a) Evidenciar cuales son las habilidades gerenciales que se aplican en el IESTP de Cutervo 2019.</p>	<p>Las habilidades técnicas se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.</p>	<p>Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control</p>	<p>Plan de objetivos Planificación de actividades Planificación de recursos Organizar al T. Humano Capacitar Dirigir Supervisión, Comunicación, Liderazgo Preventivo Concurrentes Retroalimentación</p>
<p>b) ¿Cómo las habilidades interpersonales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?</p>	<p>b) Evaluar cómo es la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.</p>	<p>Las habilidades interpersonales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.</p>		
<p>c) ¿Cómo las habilidades conceptuales se relacionan con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019?</p>	<p>c) Medir la relación de las habilidades gerenciales y la gestión administrativa del IESTP de Cutervo 2019.</p>	<p>Las habilidades conceptuales se relacionan directamente con la gestión administrativa del IESTP de Cutervo.</p>		

## ANEXO 2. Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala	Instrumentos
(V.I) Habilidades Gerenciales	Según Arroyo (2012), menciona que las habilidades son destrezas que adquiere un individuo, pero el que se enfoca para ser gerente debe contar con las tres habilidades básicas, las técnicas que hacen referencia a la parte cognitiva, interpersonales que sirven para interactuar con las demás personas y por último las habilidades conceptuales que se enfoca en la parte analítica y generar soluciones	Habilidades técnicas	Manejo de herramientas tecnológicas	1 al 2		Likert 5  Siempre  Casi Siempre  A veces  Casi Nunca  Nunca	Encuesta/Cuestionario
			Manejo contable y gerencial	3 al 4			
			Uso de técnicas de redacción	5 al 6			
		Habilidades Interpersonales	Comunicación	7 al 8			
			liderazgo	9 al 10			
			Trabajo en equipo	11 al 12			
		Habilidades Conceptuales	Analizar	13 al 14			
			Tomar decisiones	15 al 16			

	estratégicas frente a situaciones.		Estrategias	17 al 18		
--	------------------------------------	--	-------------	----------	--	--

Fuente: Elaborado bajo la teoría de Arroyo, (2012).

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumentos	
(V.D) Gestión Administrativa	Según los autores Marcó, Loguzzo, y Fedi, (2016), mencionan basándose en la teoría de Fayol, mencionan que la gestión administrativa es científica, teniendo como	Planificación	Planteamiento de Objetivos	1 al 2	Likert 5		
			Planificación de actividades	3 al 4			
			Planificación de recursos	5 al 6			
		Organización	Organizar al talento Humano	7 al 8			Siempre
			Capacitación	9 al 10			Casi Siempre
			Dirección	11 al 12			A veces

	<p>finalidad de poner en práctica la eficiencia y eficacia sobre los recursos que tiene una compañía, para ello interactúan diferentes acciones como planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades empresariales.</p>	Dirección	Supervisión		Casi Nunca	Encuesta/Cuestionario
			Comunicación			
			Liderazgo			
		Control	Preventivo	13 al 14		
			Concurrentes	15 al 16		
			Retroalimentación	17 al 18		
			Nunca			

Fuente: Elaborado bajo la teoría de Marcó, Loguzzo, y Fedi, (2016)

## ANEXO 3. INSTRUMENTOS

### ENCUESTA

#### HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL IESTP DE CUTERVO 2019.

#### INSTRUCCIONES

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre las **HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL IESTP DE CUTERVO 2019.**

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto lea detenidamente cada secreto y responda y/o marque con una (x) la alternativa de su elección marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

Escala	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Valor	5	4	3	2	1

N°	Dimensión N°1: Habilidades Técnicas	5	4	3	2	1
1	¿El administrador del IESTP de Cutervo maneja efectivamente programas tecnológicos?					
2	¿El administrador cuenta con herramientas tecnológicas para realizar análisis de la población estudiantil?					



3	¿El administrador del IESTP tiene habilidades y competencias para ejercer su cargo?					
4	¿El administrador del IESTP tiene conocimientos contables para contribuir con su cargo?					
5	¿El administrador del IESTP cuenta con herramientas de redacción realizar los informes?					
6	¿El administrador del IESTP tiene la capacidad de transmitir sus escritos verbalmente a todos sus colaboradores?					
<b>Dimensión N°2: Habilidades Interpersonales</b>						
7	¿Cuenta el IESTP de Cutervo con canales de comunicación efectiva y formal?					
8	¿El administrador del IESTP cuenta con la habilidad de comunicarse con los usuarios internos y externos?					
9	¿El administrador del IESTP es un líder para sus colaboradores que tiene a cargo?					
10	¿El administrador del IESTP cuenta con la habilidad de convencer y animar a sus colaboradores que tiene a cargo?					
11	¿El administrador del IESTP fomenta el trabajo en equipo entre todos los colaboradores?					
12	¿El administrador del IESTP trabaja en equipo todas las actividades planificadas?					
<b>Dimensión N°3: Habilidades Conceptuales</b>						
13	¿El administrador del IESTP analiza todas las situaciones del instituto y logra un diagnóstico?					
14	¿El administrador del IESPT tiene criterio para cumplir con todas sus funciones?					
15	¿El administrador del IESTP cuenta con la habilidad de tomar decisiones adecuadas para el instituto?					

16	¿Las decisiones del administrador del IESTP de Cutervo son efectivos?					
17	¿Cuentan con estrategias efectivas para el desarrollo eficiente de las actividades del IESTP de Cutervo?					
18	¿El administrador solicita su participación para las estrategias del IESTP de Cutervo?					

**HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION  
ADMINISTRATIVA DEL IESTP DE CUTERVO 2019.**

**INSTRUCCIONES**

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre las **HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL IESTP DE CUTERVO 2019.**

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto lea detenidamente cada secreto y responda y/o marque con una (x) la alternativa de su elección marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

Escala	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Valor	5	4	3	2	1

N°	Dimensión N°1: Planificación	5	4	3	2	1
1	¿El administrador del IESTP de Cutervo plantea objetivos por cumplir para cada ejercicio contable?					
2	¿Los objetivos planteados se encuentran alineados con la misión y visión del IESTP?					
3	¿Sus actividades son planificadas durante un ejercicio contable en el IESTP de Cutervo?					
4	¿Las actividades que le fueron encomendadas son medidas por algún indicador?					

5	¿Existe una planificación de recursos para el desarrollo de un ejercicio contable?					
6	¿La gerencia realiza presupuestos de materiales suficientes para realizar todas las actividades planificadas durante un periodo?					
Dimensión N°2: Organización						
7	¿Los colaboradores son organizados por parte del administrador del IESTP de Cutervo?					
8	¿Cuentan con documentos que respalden la determinación de funciones de cada colaborador?					
9	¿Los colaboradores son capacitados dos veces al año por parte del IESTP de Cutervo?					
10	¿Cuentan con un temario para que elijan los talleres o sesiones de capacitación?					
11	¿Cuentan con supervisores que se encarguen de hacer cumplir efectivamente todas las actividades de la planeación?					
12	¿El administrador del IESTP cuenta con herramientas que le ayuden a medir los avances de las actividades planeadas?					
Dimensión N°3. Control						
13	¿Cuentan con controles preventivos para cada actividad que ha sido planificada en el IESTP?					
14	¿Cómo parte del control preventivo realizan presupuestos financieros?					
15	¿Cuentan con un sistema de control que verifique directamente las actividades que realiza cada uno de los colaboradores?					
16	¿Existen supervisores designados para el control de cada área del IESTP de Cutervo?					

17	¿La administración realiza una retroalimentación de toda la gestión administrativa en el IESTP?					
18	¿La administración del IESTP toma en cuenta los errores identificados de un periodo fiscal?					

## Entrevista N°1. Variable: Habilidades Gerenciales

Habilidades gerenciales y su influencia en la gestión administrativa del IESTP de Cutervo,2019.

Objetivo: La presente encuesta tiene la finalidad de conocer las habilidades gerenciales del IESTP de Cutervo, la información recopilada contribuirá al desarrollo de la investigación, para obtener el título profesional.

1. ¿Usted tiene conocimiento y maneja eficientemente las herramientas tecnológicas digitales (Office, Base de datos, etc.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Usted cuenta con documentos educativos que certifiquen sus conocimientos en alguna herramienta tecnológica digital y cuáles son?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Cuenta usted con competencias de fácil entendimiento de información contable que contribuya a su administración?

.....  
.....

.....  
.....  
.....

4. ¿Cuáles son las principales técnicas de redacción que usted aplicada en la elaboración de sus informes?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Cuáles son los principales canales de comunicación que utiliza para transmitir algún mensaje con sus colaboradores?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Usted ha tomado capacitaciones o clases de liderazgo que contribuya con su cargo?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Cuáles son las actividades que ha trabajado en equipo dentro de la IETSP que ha generado mejores resultados?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Cuáles son sus principales herramientas que utiliza para analizar los problemas y resultados del IESTP?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Las decisiones que usted ha tomado han generado resultados efectivos para el IETSP de Cutervo?

.....  
.....  
.....

10. ¿Cuáles son sus principales habilidades que tiene para desarrollar estrategias efectivas para el IETSP de Cutervo?

.....  
.....



## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### ANEXO N° 03

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES GERENCIALES

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. HABILIDADES TÉCNICAS</b>								
1	¿El administrador del IESTP de Cutervo maneja efectivamente programas tecnológicos?	✓		✓		✓		
2	¿El administrador cuenta con herramientas tecnológicas para realizar análisis de la población estudiantil?	✓		✓		✓		
3	¿El administrador del IESTP tiene habilidades y competencias para ejercer su cargo?	✓		✓		✓		
4	¿El administrador del IESTP tiene conocimientos contables para contribuir con su cargo?	✓		✓		✓		
5	¿El administrador del IESTP cuenta con herramientas de redacción para realizar los informes?	✓		✓		✓		
6	¿El administrador del IESTP tiene la capacidad de transmitir sus escritos verbalmente a todos sus colaboradores?	✓		✓		✓		
<b>II. HABILIDADES INTERPERSONALES</b>								
7	¿Cuenta el IESTP de Cutervo con canales de comunicación efectiva y formal?	✓		✓		✓		
8	¿El administrador del IESTP cuenta con la habilidad de comunicarse con los usuarios internos y externos?	✓		✓		✓		
9	¿El administrador del IESTP es un líder para sus colaboradores que tiene a cargo?	✓		✓		✓		
10	¿El administrador del IESTP cuenta con la habilidad de convencer y animar a sus colaboradores que tiene a cargo?	✓		✓		✓		
11	¿El administrador del IESTP fomenta el trabajo en equipo entre todos los colaboradores?	✓		✓		✓		
12	¿El administrador del IESTP trabaja en equipo todas las actividades planificadas?	✓		✓		✓		
<b>III. HABILIDADES CONCEPTUALES</b>								
13	¿El administrador del IESTP analiza todas las situaciones del instituto y logra un diagnóstico?	✓		✓		✓		
14	¿El administrador del IESPT tiene criterio para cumplir con todas sus funciones?	✓		✓		✓		
15	¿El administrador del IESTP cuenta con la habilidad de tomar decisiones adecuadas para el instituto?	✓		✓		✓		
16	¿Las decisiones del administrador del IESTP de Cutervo son efectivos?	✓		✓		✓		
17	¿Cuentan con estrategias efectivas para el desarrollo eficiente de las actividades del IESTP de Cutervo?	✓		✓		✓		
18	¿El administrador solicita su participación para las estrategias del IESTP de Cutervo?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. PLANIFICACIÓN</b>								
1	¿El administrador del IESTP de Cutervo plantea objetivos por cumplir para cada ejercicio contable?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos planteados se encuentran alineados con la misión y visión del IESTP?	✓		✓		✓		
3	¿Sus actividades son planificadas durante un ejercicio contable en el IESTP de Cutervo?	✓		✓		✓		
4	¿Las actividades que le fueron encomendadas son medidas por algún indicador?	✓		✓		✓		
5	¿Existe una planificación de recursos para el desarrollo de un ejercicio contable?	✓		✓		✓		
6	¿La gerencia realiza presupuestos de materiales suficientes para realizar todas las actividades planificadas durante un periodo?	✓		✓		✓		
<b>II. ORGANIZACIÓN</b>								
7	¿Los colaboradores son organizados por parte del administrador del IESTP de Cutervo?	✓		✓		✓		
8	¿Cuentan con documentos que respalden la determinación de funciones de cada colaborador?	✓		✓		✓		
9	¿Los colaboradores son capacitados dos veces al año por parte del IESTP de Cutervo?	✓		✓		✓		
10	¿Cuentan con un temario para que elijan los talleres o sesiones de capacitación?	✓		✓		✓		
11	¿Cuentan con supervisores que se encarguen de hacer cumplir efectivamente todas las actividades de la planeación?	✓		✓		✓		
12	¿El administrador del IESTP cuenta con herramientas que le ayuden a medir los avances de las actividades planeadas?	✓		✓		✓		
<b>III. CONTROL</b>								
13	¿Cuentan con controles preventivos para cada actividad que ha sido planificada en el IESTP?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo parte del control preventivo realizan presupuestos financieros?	✓		✓		✓		
15	¿Cuentan con un sistema de control que verifique directamente las actividades que realiza cada uno de los colaboradores?	✓		✓		✓		
16	¿Existen supervisores designados para el control de cada área del IESTP de Cutervo?	✓		✓		✓		
17	¿La administración realiza una retroalimentación de toda la gestión administrativa en el IESTP?	✓		✓		✓		
18	¿La administración del IESTP toma en cuenta los errores identificados de un periodo fiscal?	✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Gloria Celis Segundo Wilmar

DNI : 18060788

Especialidad del validador : Dr. Administración

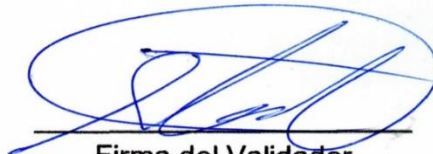
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

05 de enero del 2020



Firma del Validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. CPCC. CHAVEZ AUMADA SALUSTIANO

DNI : 26 606031

Especialidad del validador : MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTION EMPRESARIAL

C/02 de 02 del 2020

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

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

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

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

Firma del Validador

Mg. Salustiano Colegado Certificado  
Colegiador Público Colegiado  
MAT. Nº 12 - 254

# ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

Habilidades Gerenciales.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	P1D1VI	P2D1VI	P3D1VI	P4D1VI	P5D1VI	P6D1VI	P7D2VI	P8D2VI	P9D2VI	P10D2VI	P11D2VI	P12D2VI	P13D3VI	P14D3VI	P15D3VI	F
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
2	4	4	3	3	4	3	5	3	5	2	5	4	3	4	3	
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	
4	5	3	3	4	5	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	
5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	
6	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	
7	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	5	3	3	
8	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	
9	5	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	2	
10	4	5	2	3	5	3	3	3	5	2	5	3	5	3	4	
11	5	3	3	5	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	
12	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	5	3	2	3	5	2	5	3	2	4	5	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
15	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
17	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
18	1	3	3	3	4	3	3	1	2	3	5	2	2	3	3	
19	3	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	
20	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	5	2	1	2	3	
21	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	2	3	
22	1	1	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	
23	3	1	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

20:54 28/07/2020

Habilidades Gerenciales.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1D1VI	Numérico	1	0	P1D1VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2D1VI	Numérico	1	0	P2D1VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3D1VI	Numérico	1	0	P3D1VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4D1VI	Numérico	1	0	P4D1VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5D1VI	Numérico	1	0	P5D1VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6D1VI	Numérico	1	0	P6D1VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7D2VI	Numérico	1	0	P7D2VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8D2VI	Numérico	1	0	P8D2VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9D2VI	Numérico	8	0	P9D2VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10D2VI	Numérico	8	0	P10D2VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11D2VI	Numérico	8	0	P11D2VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12D2VI	Numérico	8	0	P12D2VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13D3VI	Numérico	8	0	P13D3VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14D3VI	Numérico	8	0	P14D3VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15D3VI	Numérico	8	0	P15D3VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16D3VI	Numérico	8	0	P16D3VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17D3VI	Numérico	8	0	P17D3VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18D3VI	Numérico	8	0	P18D3VI	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P1D1VD	Numérico	8	0	P1D1VD	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P2D1VD	Numérico	8	0	P2D1VD	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P3D1VD	Numérico	8	0	P3D1VD	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P4D1VD	Numérico	8	0	P4D1VD	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P5D1VD	Numérico	8	0	P5D1VD	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P6D1VD	Numérico	8	0	P6D1VD	{1, Nunca...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

20:54 28/07/2020

## ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR

En la presente investigación se encontró una problemática en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Cutervo (IESTP). Dicho problema fue la gestión administrativa deficiente, debido a que el responsable administrador no se encontraba totalmente capacitado ni ponía en práctica las habilidades gerenciales o directiva para dirigir una empresa. Por el cual se llevó a cabo un estudio, y se dio a conocer si existe una relación positiva y significativa entre las variables habilidades gerenciales y gestión administrativa. Por otro lado, el instituto no tiene claro o muestra la propuesta de valor ante su público específico.

La propuesta de valor es definida como un canal de comunicación del objetivo principal que tiene una empresa u organización, dicha comunicación se encuentra enfocado a su mercado objetivo. Por este medio la entidad busca darse a conocer, diferenciarse y llegar de forma sencilla a sus clientes. Para la realización de una propuesta de valor se debe utilizar instrumentos simples con facilidad de entendimiento evitando confusiones.

Entonces toda entidad, organización o institución se crea bajo un fin u objetivo, que es cubrir alguna necesidad de un segmento del mercado en específico, ese fin es el inicio de una marca, razón, criterio del porque se existe en el mercado o sociedad. Por ello es que la propuesta de valor se encarga de exponer el objetivo, explica para qué existen, a quienes apoyan y cuál es la promesa que tiene con sus clientes.

Por eso, la estructura de una propuesta de valor es la siguiente:



Fuente: Tomado de Marketinglovemarks, (2017)

Bajo ese criterio, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Cutervo (IESTP), tendría que crear su propuesta de valor comunicando lo siguiente: “Brindamos una enseñanza de calidad a todos los jóvenes que gustan del conocimiento para formar su futuro sostenible”.

- **El porqué de la marca**

Enseñanza

- **Cliente ideal**

Jóvenes

- **Motivación**

Formación de un futuro sostenible

Con esa propuesta de valor, se está transmitiendo el principal objetivo del instituto, dirigiéndose a los jóvenes de Cutervo con la finalidad de brindarles todos los recursos como es el conocimiento y puedan formarse en un futuro sostenible y eficiente.