



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL
EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C, DISTRITO DE SAN
PEDRO DE LLOC 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Soto Cancino Solange Stephany

Asesora:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2019



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL
EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C, DISTRITO DE SAN
PEDRO DE LLOC 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Soto Cancino Solange Stephany

Asesora

Pimentel – Perú

2019

**HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD
EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C.
DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC – 2018**

Asesor (a): Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. García Yovera Abraham J.
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, Luz Juanita y Alberto, a mis ángeles mujeres Elcira, Cristina, Santos y Esperanza a mi abuelo Juan, por su apoyo y motivación que me han brindado en la realización del proyecto de investigación, también un agradecimiento a la empresa Spirall Computer S.A.C que me ha permitido la realización de este proyecto brindando toda la información necesaria para el proyecto a investigar. ¡Gracias!

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios nuestro señor, padre del cielo y de la tierra, que siempre nos guía en todas nuestras acciones, para ser un buen profesional con la práctica de valores. Él es nuestro padre que nos brinda salud, inteligencia y sabiduría, ha sido el apoyo más grande que he tenido en toda mi vida Gracias Dios mío. ¡Gracias!

A mis Padres por el esfuerzo que han hecho para yo poder seguir con mis estudios universitarios, por su comprensión, apoyo y tolerancia que me han brindado siempre, a la Universidad Señor de Sipán por su educación, a la Mg. Heredia Llatas Flor Delicia por sus conocimientos compartidos y por la calidad de ser humano que es. ¡Gracias!

A mis hermanos porque me inculcaron desde muy pequeña los estudios y estuvieron para apoyarme siempre en mi vida, con cada enseñanza de unos grandes maestros profesionales.

A mi Mamá Santos Terrones de Quesquén, Por qué fue un pilar muy importante para mi superación personal y para lograr culminar mi carrera profesional administrativa.

El apoyo que ella me brindo a lo largo de mi carrera, el alojamiento de una hija más en su bella y humilde casa fue una bendición para mi vida profesional. ¡Gracias!

A mi abuelo Juan Soto Alquizar, Por que fue un hombre que siempre nos inculco el trabajo y la oportunidad de nunca dejarnos por vencidos y salir siempre adelante cuando queremos lograr nuestros objetivos. ¡Gracias!

A mis queridas tías abuelas que en paz descansen, ellas todas unas señoritas siempre me inculcaron y me acogieron para poder apoyarme en mis momentos de estudios. ¡Gracias!

A mis queridos tíos Wilfredo Quesquen y Walter Quesquen que siempre madrugaban para consentirme y mandarme con un mensaje de que siga luchando por mis objetivos, los que me enseñaron que en los momentos difíciles nunca hay que caer y que lo mejor es aferrarnos a seguir estudiando para ser de mi vida cada día mejor como persona profesional y personal. ¡Gracias!

A mi tía Clara que siempre en su hogar nos inculcaba cuando llegábamos a visitarla que estudiemos que seamos personas profesionales en nuestras vidas que no solo nos quedemos ahí que sigamos estudiando siempre por que el estudio era la mejor herencia de nuestros padres que nos están brindando.

*A mi hermana Guissela Milagros, Porque ella fue mi ejemplo a seguir en mi vida he inculco escoger la carrera de administración para mi vida profesional.
¡Gracias!*

A los amigos incondicional que siempre estuvieron apoyándome en mis estudios Angell Razuri Buchelli, Omar Guillermo Guanilo, Cesar Ventura Poemape. Juan Augusto Mimbela Gonzales

Como no agradecer a mi casa de estudios la Universidad Señor de Sipan por haberme brindado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y cada día aprender cosas nuevas que hoy en adelante me va a servir mucho para mi vida laboral. ¡Gracias!

Finalmente a la empresa, Spirall Computer S.A.C y al Gerente General Paul Omar Guillermo Guanilo; por brindarme la información requerida para la realización de mi investigación. ¡Gracias!

Soto Cancino Solange Stephany

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.4. Formulación del Problema	39
1.5. Justificación e importancia de la investigación	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos de la investigación	40
II. MATERIAL Y MÉTODO	42
2.1. Tipo y diseño de la investigación	42
2.2. Población y muestra	43
2.3. Variables y operacionalización	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5. Procedimiento para la recolección de datos	49
2.6. Aspectos éticos	50
2.7. Criterios de Rigor científico	50
III. RESULTADOS	51
3.1. Figuras y tablas	51
3.2. Discusión de Resultados	86

3.3.	Aporte científico (propuesta de trabajo)	88
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
4.1.	Conclusiones	125
4.2.	Recomendaciones	126
	REFERENCIAS	127
	ANEXOS	134

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la muestra de los colaboradores de la empresa.....	43
Tabla 2: Variable Habilidades gerenciales	45
Tabla 3: Variable Productividad Empresarial	46
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.	48
Tabla 5: Puntuación de los ítems en escala	49
Tabla 6: Nivel de habilidades gerenciales en la empresa	51
Tabla 7: Nivel de la dimensión habilidades en la empresa.....	52
Tabla 8: Nivel del indicador aplicación de las habilidades gerenciales por parte del gerente en la empresa.....	53
Tabla 9: Nivel del indicador la delegación de funciones para una mejor productividad en la empresa.....	54
Tabla 10: Nivel del indicador motivación producto de las habilidades gerenciales en la empresa	55
Tabla 11: Nivel del indicador reconocimiento en el trabajo en la empresa.....	56
Tabla 12: Nivel del indicador tipo de sueldo recibido en función al mercado en la empresa ..	57
Tabla 13: Nivel del indicador motivación de recibir nuevas tareas en la empresa.....	58
Tabla 14: Nivel del indicador cumplimiento de metas respecto al trabajo que realiza en la empresa.....	59
Tabla 15: Nivel del indicador claridad de funciones en el área donde labora en la empresa...	60
Tabla 16: Nivel del indicador socialización con los compañeros de trabajo en la empresa	61
Tabla 17: Nivel del indicador disposición a colaborar en la empresa	62
Tabla 18: Nivel de la dimensión liderazgo en la empresa.....	63
Tabla 19: Nivel del indicador realización en la empresa.....	64
Tabla 20: Nivel de la dimensión objetivos en la empresa	65
Tabla 21: Nivel del indicador objetivos logrados producto del liderazgo en la empresa.....	66
Tabla 22: Nivel del indicador planificación y organización de actividades en corto plazo en la empresa.....	67
Tabla 23: Nivel del indicador crecimiento prospectivo a tres años en la empresa.....	68
Tabla 24: Nivel de la variable productividad empresarial de la empresa.....	69

Tabla 25: Nivel de la dimensión productividad del conocimiento de la empresa	70
Tabla 26: Nivel del indicador presencia de recursos necesarios para brindar un buen servicio en la empresa	71
Tabla 27: Nivel del indicador satisfacción del puesto de trabajo en la empresa	72
Tabla 28: Nivel del indicador motivación en el puesto de trabajo en la empresa	73
Tabla 29: Nivel del indicador estado de equipos y maquinaria en la empresa.....	74
Tabla 30: Nivel del indicador tecnología de equipos de la empresa	75
Tabla 31: Nivel del indicador flexibilidad en los horarios de trabajo en la empresa	76
Tabla 32: Nivel del indicador tiempo valorado por el gerente en la empresa	77
Tabla 33: Nivel del indicador planificación de actividades que se ejecuten a tres días en la empresa.....	78
Tabla 34: Nivel del indicador importancia del liderazgo en la organización en la empresa	79
Tabla 35: Nivel de la dimensión productividad de la innovación de la empresa	80
Tabla 36: Nivel del indicador charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores en la empresa	81
Tabla 37: Nivel de la dimensión productividad de proceso en la empresa	82
Tabla 38: Nivel del indicador realización de actividades en un ambiente de confianza en la empresa.....	83
Tabla 39: Nivel del indicador libertad para decidir en su trabajo en la empresa.....	84
Tabla 40: Correlación entre habilidades gerenciales y productividad empresarial en la empresa	85
Tabla 41 Matriz de consistencia de las variables estudiadas	162

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de habilidades gerenciales en la empresa.....	51
Figura 2: Nivel de la dimensión habilidades en la empresa	52
Figura 3: Nivel del indicador aplicación de las habilidades gerenciales por parte del gerente en la empresa.....	53
Figura 4: Nivel del indicador la delegación de funciones para una mejor productividad en la empresa.....	54
Figura 5: Nivel del indicador motivación producto de las habilidades gerenciales en la empresa	55
Figura 6: Nivel del indicador reconocimiento en el trabajo en la empresa	56
Figura 7: Nivel del indicador tipo de sueldo recibido en función al mercado en la empresa....	57
Figura 8: Nivel del indicador motivación de recibir nuevas tareas en la empresa	58
Figura 9: Nivel del indicador cumplimiento de metas respecto al trabajo que realiza en la empresa	59
Figura 10: Nivel del indicador claridad de funciones en el área donde labora en la empresa ..	60
Figura 11: Nivel del indicador socialización con los compañeros de trabajo en la empresa	61
Figura 12: Nivel del indicador disposición a colaborar en la empresa.....	62
Figura 13: Nivel de la dimensión liderazgo en la empresa.....	63
Figura 14: Nivel del indicador realización en la empresa	64
Figura 15: Nivel de la dimensión liderazgo en la empresa.....	65
Figura 16: Nivel del indicador objetivos logrados producto del liderazgo en la empresa	66
Figura 17: Nivel del indicador planificación y organización de actividades en corto plazo en la empresa.....	67
Figura 18: Nivel del indicador crecimiento prospectivo a tres años en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018	68
Figura 19: Nivel de productividad empresarial de la empresa	69
Figura 20: Nivel de la dimensión productividad del conocimiento de la empresa.....	70
Figura 21: Nivel del indicador presencia de recursos necesarios para brindar un buen servicio en la empresa	71
Figura 22: Nivel del indicador satisfacción del puesto de trabajo en la empresa.....	72

Figura 23: Nivel del indicador motivación en el puesto de trabajo en la empresa.....	73
Figura 24: Nivel del indicador estado de equipos y maquinaria en la empresa	74
Figura 25: Nivel del indicador tecnología de equipos de la empresa.....	75
Figura 26: Nivel del indicador flexibilidad en los horarios de trabajo en la empresa	76
Figura 27: Nivel del indicador tiempo valorado por el gerente en la empresa.....	77
Figura 28: Nivel del indicador planificación de actividades que se ejecuten a tres días en la empresa.....	78
Figura 29: Nivel del indicador importancia del liderazgo en la organización en la empresa....	79
Figura 30: Nivel de la dimensión productividad de la innovación de la empresa.....	80
Figura 31: Nivel del indicador charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores en la empresa	81
Figura 32: Nivel de la dimensión productividad de proceso en la empresa	82
Figura 33: Nivel del indicador realización de actividades en un ambiente de confianza en la empresa.....	83
Figura 34: Nivel del indicador libertad para decidir en su trabajo en la empresa	84
Figura 35: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores	163
Figura 36: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores	163
Figura 37: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores.....	163
Figura 38: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores.....	163

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo relacionar las variables habilidades gerenciales y productividad empresarial, además proponer un plan de mejora sobre planificación y organización en la empresa Spirall Compute S.A.C. del distrito de San Pedro de Lloc. El tipo de estudio es no experimental de corte transversal y de diseño descriptivo correlacional. La población lo compuso 20 colaboradores de la empresa mencionada. Para la recolección de datos se elaboró un instrumento que mida habilidades gerenciales que incluyen 3 dimensiones, de modo similar se elaboró un instrumento para la medición de productividad empresarial y sus tres dimensiones. Los resultados evidencian que la situación actual de la variable habilidades gerenciales se presenta en un nivel predominantemente bueno con un 65%, en lo referente a sus dimensiones se aprecia una tendencia similar. No obstante, en el indicador existe cierto porcentaje que se ubica en el nivel malo, lo cual se refleja en los indicadores planificación y organización, así como crecimiento prospectivo a tres años al menos el 10% puntúan en nunca; asimismo, en la variable productividad empresarial se aprecia que el nivel predominante es muy bueno y bueno (50% y 40%), de modo similar en sus respectivas dimensiones las cuales son productividad del conocimiento, productividad de innovación y productividad de procesos; además se halló relación directa con significancia estadística entre las variables estudiadas.

Palabras Claves: Productividad, Habilidades, Gestión estratégicas, objetivos.

ABSTRACT

The objective of this study was to relate the variables management skills and business productivity, and propose an improvement plan on planning and organization in Spirall Compute S.A.C. of the district of San Pedro de Lloc. The type of study is non-experimental cross-sectional and descriptive correlational design. The population was composed by 20 employees of the company.

For data collection, an instrument was developed that measures management skills that include 3 dimensions. Similarly, an instrument was developed to measure business productivity and its three dimensions. The results show that the current situation of the management skills variable is presented in a predominantly good level with 65%, in relation to its dimensions a similar trend can be seen. However, in the indicator there is a certain percentage that is located at the bad level, which is reflected in the planning and organization indicators, as well as prospective growth at three years, at least 10% never score; likewise, in the business productivity variable, we can see that the predominant level is very good and good (50% and 40%), similarly in their respective dimensions, which are knowledge productivity, innovation productivity and process productivity; In addition, a direct relationship was found with statistical significance among the variables studied.

Key words: Productivity, Skills, Strategic management, objectives.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo globalizado a nivel internacional ha generado que las empresas se valgan de las herramientas estratégicas gerenciales que están enfocadas en la búsqueda de competitividad, aminorar los costos, y maximizar los beneficios (Arcos, 2015). Por lo que la presente investigación tiene como propósito estudiar las habilidades gerenciales y la productividad empresarial, así como el proponer un plan de mejorar sobre la organización y planificación en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018.

Para el proceso de recolección de información se valió de la técnica de la encuesta por medio de dos instrumentos que fueron dos cuestionarios que median habilidades gerenciales y productividad empresarial.

La población accesible estuvo compuesta por todos los trabajadores de la empresa mencionada, a los cuales se les aplicó dichos instrumentos, luego se procedió a tabular en una base de datos del programa SPSS versión 24 y el sistema operativo Microsoft office Excel, de los cuales se consideró las frecuencias para obtener los niveles de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El capítulo I contiene la situación problemática actual a nivel internacional, nacional y local, además se redacta los estudios previos o antecedentes en distintos contextos: internacional, nacional y local, además de la formulación del problema, delimitación y justificación la cual involucra los criterios: teórico, práctico, social, metodológico, así como las limitaciones del estudio.

En el capítulo II se plasma la metodología de la investigación científica donde se considera el tipo de estudio, población, hipótesis, operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento estadístico y criterios éticos y de rigor.

En el capítulo III se plasma el análisis de los resultados en tablas y gráficos, además de la discusión de resultados.

Y en el capítulo IV se presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

1.1. Realidad Problemática

Contexto Internacional

Al respecto, Mendoza, Cruz, Camargo y Pérez (2018) estudiaron las practicas gerenciales innovadoras para liderar equipos de alto desempeño en grandes empresas, de los cual se encontró que los programas de desarrollo personal y profesional que llevan a cabo en las empresas seleccionadas, generan un fuerte vínculo entre sus colaboradores y hacen que los equipos se sientan identificados con su organización.

Por tanto, las habilidades gerenciales guardan estrecha relación con el sistema de trabajo en equipo, y las estrategias que se desarrolla en la empresa.

Por su parte, Jalmes, Luzardo y Rojas (2018) en su estudio sobre los elementos que determinan la productividad laboral en pequeñas y medianas organizaciones de confecciones de una ciudad de Colombia, concluyen que, los factores determinantes de la productividad laboral es la Pymes son el comportamiento grupal, ambiente social de trabajo, gestión de proceso y capacitación control.

Por lo cual, los elementos involucrados en la productividad laboral están dado por la conducta en grupo, las relaciones sociales, así como también por la capacitación por parte de la empresa. Es por ello, que se asevera que la productividad laboral va a depender de factores internos y externos.

Según, Rodríguez y Fiestas (2016) A nivel mundial, los resultados estadísticos de estudios presentan que el noventa por ciento de las actividades típicas de una organización gira en torno a la indagación y distribución de documentaciones, el sesenta por ciento de los colaboradores invierten al menos 1 hora al día en promedio en duplicar las labores de otros, el treinta por ciento del tiempo de los colaboradores se invierte en averiguar información con el fin de realizar las labores y el 7,5 por ciento de la documentación archivada en papel se pierde.

Como podemos observar de acuerdo con los autores anteriores vemos que se realizaron estudios relacionados a las actividades de las empresas donde la mayor parte de ella no son dedicadas a la productividad sino más bien a otros tipos de actividades por lo

cual se perjudica el crecimiento de la misma y esta situación está relacionada a la inadecuada Habilidades gerenciales por parte de los directivos.

Al analizar la opinión de los colaboradores en lo referente a la productividad como una causal para el trato de los mismos, tales datos reportan evidencia revelados estrecha entre productividad y las habilidades gerenciales (Eurofound, 2015).

La productividad se ve asociada a la manera como se desempeñan los directivos de una organización según lo antes mencionado.

En la actualidad las herramientas estratégicas gerenciales están enfocadas en la búsqueda de competitividad, aminorar los costos, y maximizar los beneficios, no obstante, en el país de Ecuador, el negociar una herramienta en torno a lo estratégico gerencial implica sencillamente perfeccionar con todo lo que se cuente para permanecer en el tiempo (Arcos, 2015).

Es decir, las herramientas enfocadas en las habilidades gerenciales su principal función es hacer que los directivos y/o gerentes sean mejor competitivos, valiéndose de los recursos con los que se cuente.

En el país de España, más de la mitad de colaboradores (63%) hace referencia que los recursos humanos y el entorno de seguridad de la empresa se vinculan con la productividad de la organización, por lo que se alude a la productividad como la que está asociada a otros aspectos de los colaboradores como la salud de los mismos (Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014).

La productividad además de verse influenciada por las habilidades gerenciales de una empresa, ésta a la vez se vincula estrechamente con otros aspectos de la organización como es el caso la salud de los colaboradores.

Por otro lado, en el mismo país de Ecuador un factor que adquiere fuerza en las organizaciones es la invención, ciencia y tecnología con un 30,79%, lo cual permite a las organizaciones, el aprovechamiento de las oportunidades para la mejora de la gestión y el avance empresarial (Mena, 2014).

El factor ligado a la innovación, ciencia y tecnología favorece a las organizaciones el desarrollo de las habilidades gerenciales cuando éstas lo aprovechan para el desarrollo

de las mismas.

Se pone de manifiesto que una manera de aumentar la productividad es al prevenir los riesgos laborales, dicho de otro modo, aminorar los conflictos o problemas laborales, ya que tales problemas van a afectar la productividad al aumentar los costos empresariales (Fernández, 2013).

La productividad se halla íntimamente asociada a la calidad y mejora organizacional, puesto que una mayor eficacia del trascurso productivo excede en una mayor productividad.

Existen diversos inconvenientes por la ausencia de capacidad y destreza de los dirigentes en curso, para enfrentar las dificultades de la innovación de una economía proteccionista de un mercado globalizado, donde el que sobreviva será quien lidere el mercado. Este acelerado avance y las transformaciones en las demandas van a tener como efecto el progreso de nuevas relaciones entre los colaboradores y su contexto laboral (Naranjo, 2012).

Tales necesidades conllevarán a la aprehensión de nuevas formas para el uso de las habilidades gerenciales que se tengan, sino la de ejercer otras, ello conduce a fortalecer las destrezas gerenciales en los directivos, gerentes de las organizaciones, por las situaciones circundantes se ven obligados al manejo de eficiencia.

En esa misma línea es indispensable considerar que el desempeño de personal en una organización donde el responsable es el gerente, se ha convertido en razón de varios señalamientos, tales como lo plantea Lepeley (2011), hay presencia de incompetencia a nivel gerencial, lo cual se determina por la ausencia de liderazgo y motivación al maestro; ligado al error en la toma de decisiones, y en el administración del aspecto relacional o comunicación.

Los directivos de una empresa entre ellos los gerentes son los responsables de liderar al equipo de colaboradores de una organización, razón por la cual se hace necesario que tengan capacidad para el manejo de habilidades gerenciales.

Contexto Nacional

De su lado, Quispe, Corman, y Velásquez, (2018) señalan que hay la necesidad de

profundizar en el estudio a través del análisis de motivaciones y capacidades gerenciales que han desarrollado los colaboradores, puesto que existe un incremento de fundadores y firmas familiares. Al respecto Mendoza (2018) señala que en Latinoamérica y Perú es esencial generar estudios que incluyan a los sucesores cómo la motivación tiene influencia en la sucesión, ya que la densidad de investigaciones sobre el origen, el esfuerzo y la evolución sobre las capacidades gerenciales.

Respecto a la productividad empresarial el Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES, 2016) señala que, a diferencia de épocas pasadas, la producción se torna cada vez más esencial a modo de eje del desarrollo. En el país, el incremento de proyecto de vida y la disminución de la proliferación incrementaron, es decir, existe mayor número de individuos en condiciones o edad para laborar. Tal dividendo estadístico motivó la intervención en la fuerza laboral, que llegó hasta el 73% en el año 2013, superando a Malasia y Chile, y por encima del promedio de los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Sin embargo, no todas las industrias y subsectores han favorecido de modo positivo al desarrollo frecuente de la producción. Se aprecia un incremento considerable ya sea en fabricación, así como en servicios, donde el incremento de la producción en ciertos subsectores es proporcionado por la aceleración negativa en otros subsectores.

Por su parte Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) indican que la economía de país ha registrado un incremento de 3.2% en los años 1980 y 2014; donde el elemento trabajo aportado con el 0.9%, el elemento capital con el 1.9% y el sobrante con el 0.4%. Al desagregar por épocas, la contribución de la producción en el desarrollo económico ha crecido de modo sistemático; de esta manera, y el periodo de mejor crecimiento económico (2001-2010), dicho elemento aportó con el 2.9%. Es así que las expectativas para los 20 años subsiguientes, período donde se estima que el producto bruto interno per cápita guarde relación con media de los capitales desarrollados y se consiga los niveles de desarrollo anhelado (treinta mil dólares en uniformidad de poder de compra), colocando a la productividad en un contexto predominante. En esta fase, se estima un desarrollo anual de los elementos de trabajo y capital de 1 y 4 por ciento, la productividad tendría que desarrollarse a una tasa de 3.2 por ciento, categoría muy por sobre de las tasas históricas de incremento de productividad que el país ha poseído (0.7% en el período 1951-2014).

Pese a las pocas habilidades gerenciales que se aprecia en el país, por su parte Rubio (2015), manifiesta que el mercado laboral se torna cada vez más difícil, evidencia de ello es la mayor cantidad de tiempo que demora un ejecutivo en reinsertarse al mundo laboral; tal situación ocasiona la necesidad para los directivos de estar organizados con los requerimientos de destrezas que el mercado solicita y prioriza actualmente, con la finalidad de ser más competitivos.

El mundo laboral se torna cada vez más competitivo por lo que se hace necesario que los ejecutivos de una organización manejen mejor las habilidades y/o destrezas, sin embargo, cada vez se torna más difícil hallar profesionales para dirigir una organización con dichos requisitos.

Según un estudio efectuado por el grupo Manpower (2014), en el año 2014, señala que el 36% de los contratantes de manera general se caracterizan por presentar insolvencia de talento; es así que se aprecia de cada cinco empresas aún no adoptan habilidades para hacer frente a dicha problemática. Por lo que en el país (Perú) el 67% de contratantes se caracterizan por presentar una demanda de profesionales que no ha sido satisfecho, cifras significativas las cuales son mayores al año anterior (2013), siendo el más alto de Latinoamérica, lo cual tendería a causar pérdida de competitividad en diversas empresas.

Por un lado, las organizaciones tienden a luchar por reclutar directivos con destrezas adecuadas que el ejercicio solicita, y por otro se aprecia que los niveles de desempleo aumentan; por lo que se deduce que hay una sobreoferta laboral, sin embargo, el talento humano es muy escaso.

En lo concerniente a las habilidades gerenciales, Escalante (2013) indica que, en la actualidad, las destrezas que las organizaciones solicitan para sus directivos son cada vez mayor, asimismo, León (2013) señala que hay presencia de habilidades gerenciales específicas las cuales están acorde a los requerimientos de cada empresa que deben fundarse internamente y ello es responsabilidad netamente de la organización.

De lo mencionado se puede referir que ha surgido la necesidad de otros perfiles para los directivos de la actualidad que demandan que se cuente con destrezas que les permitan operar mejor los niveles de complejidad.

De su lado, Cubas (2013), basándose en una investigación efectuada por Cornerstone

Lima sobre la base de una entrevista a 60 directivos entre ellos directores, gerentes y jefes del departamento de Recursos Humanos de organizaciones que pertenecían a los sectores de servicios, consumo masivo, minería, logística y transportes, banca y servicios financieros, y tecnología y telecomunicaciones, de ello el 88% de organizaciones declara que hay reducido talento en el país; de modo similar, se aprecia una permutación de ejecutivos, 11% en los funcionarios de mando medio y 4% en el caso de la alta dirección.

Además, se ha indicado que el crecimiento económico continuo que experimenta el país no es reflejo de la creación del talento suficiente para considerarlo como sostenible y hay presencia de una insolvencia que puede convertirse en una problemática seria que estanque el desarrollo del país; y las organizaciones con más problemas para lograr el talento son las que se dedican a la minería, energía, inmobiliario y petróleo.

Lefcovich (2008), señala que, en el Perú, un estudio realizado evidencia que 50% de las organizaciones se declaran en quiebra en su primer año de labores y menos del 90% antes de 5 años. El 95% de estos fracasos son atribuidos a la falta de competitividad; siendo el mal manejo de su información y el excesivo tiempo de procesamiento, uno de sus principales factores. Se llega a la conclusión que exponiendo ciertos elementos y riesgos que las organizaciones incurren y conduce al fracaso.

Contexto Local

La empresa de “Spirall Computer S.A.C” en la actualidad está ubicada en la región la Libertad, Provincia de Pacasmayo en el distrito de San Pedro de Lloc, Jr. Ancash N° 603 es una de las más importantes empresas de Comercialización de productos informáticos como lo son computadoras, accesorios, redes y suministros, además de brindar servicios técnicos especializado (ensamblaje de computadoras, diagnóstico y mantenimiento de impresoras) dentro del distrito de San Pedro de Lloc, ofertando productos de calidad, lo cual facilita la satisfacción de las necesidades de los clientes externos.

No obstante, si no se soluciona el problema de Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial, esto ocasionará graves problemas los cuales afectaran a la empresa en su crecimiento y su desarrollo empresarial.

Por consiguiente, generará que la empresa reduzca la capacidad de competir frente a otras empresas en el área de ventas y servicios de computadoras, de tal manera, se hace

necesario de optar por la búsqueda de soluciones para lograr conllevar a la empresa hacia el desarrollo empresarial, con una mejora en los procedimientos internos y la capacidad de gestión empresarial que se detectaron en la empresa, por lo cual es esencial proporcionar capacitaciones al talento humano, transformar u optimar los procesos y los bienes o servicios que la empresa oferta en el mercado.

Es importante que la empresa “Spirall Computer S.A.C” tenga una adecuada comunicación con sus colaboradores y ello permita tener conocimiento de los elementos que inciden en la pobre aplicación de las habilidades gerenciales y la productividad empresarial, para solucionar la problemática la cual permita que la organización se desarrolle empresarialmente en el sector de ventas y servicios de informáticos.

La empresa Spirall Computer S.A.C, se halla integrada por políticas y estrategias que persiguen la mejora de una postura distinta en la mentalidad de los colaboradores ante la competencia, lo cual consisten en la propuesta de valor que la empresa proporciona es sus productos de calidad con fecha vigente y de las marcas de renombre en el contexto nacional e internacional tales como SAMSUNG, CANON, HP, LEXMARK, KINGSTON, LG, LOGITECH, CYBERLINK, EPSON, BENQ, INTEL, GENIUS, MICRONICS, debido a que en el campo empresarial en la actualidad es más competitivo, y se tiene que estar en constante innovación mejorando la calidad de productos. Lo que pretendo mostrar es la importancia de aplicar estrategias de habilidades gerenciales para que los trabajadores se encuentren satisfechos dentro de la empresa.

1.2. Trabajos previos

En el contexto internacional

Cortez (2018) en su estudio titulado: “Proceso gerencial como factor clave en el incremento de la productividad de una empresa del sector avícola ubicada en el municipio Zamora en el estado Aragua”, llevado a cabo en Venezuela, tuvo como objetivos diagnosticar la situación de la productividad de una empresa del sector avícola ubicada en el municipio Zamora, así como Identificar los elementos gerenciales que se ejecutan en la misma empresa para determinar el alcance de dichos procesos como factor clave en la productividad de la empresa. El estudio se llevó a cabo utilizando personal que tiene relación directa con la producción de pollos de engorde, dicho universo es de 20 trabajadores y 10 gerentes; teniendo en consideración el carácter finito de la población de la empresa avícola,

la muestra elegida involucró al total de la población, por considerarla representativa y suficiente para obtener la información necesaria. En esta investigación se recurrió a la técnica del juicio de experto para determinar la validez de la escala Likert presentada. El estudio determinó que, respecto a las estrategias y acciones inmersas en el diagnóstico de la productividad de la empresa estudiada, es notorio que se delegan responsabilidades para la realización de las tareas productivas, de igual manera se percibe por parte de la mayoría los trabajadores un clima organizacional de armonía y se realiza el trabajo en equipo como elemento importante para mejorar la productividad.

Del trabajo analizado se puede entender que la empresa delega responsabilidades a sus trabajadores, así mismo valora el trabajo en equipo y trata de usar racionalmente sus recursos, sin embargo, un pequeño grupo de gerentes no aprecia estas disposiciones, lo cual representa una oportunidad para los administradores debido a las innumerables ventajas que podrían obtener al aplicar los procesos y operaciones de mejora continua.

Salazar, Bejarano y Nuñez (2018) desarrollaron un estudio denominado “competencias gerenciales y el desempeño laboral: un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado a las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato”, desarrollado en Ecuador, la finalidad fue conocer la relación entre las variables en una muestra de 89 administrativos de ambos sexos, la medición de las variables se realizó por medio del test de rueda de efectividad de competencias gerenciales y un test de evaluación 360 grados. Las evidencias reportadas indican que las variables se relacionan positivamente con presencia de significancia estadística ($r=.95$; $p<.01$). Asimismo, en el análisis descriptivo se observa que predomina los niveles altos en las dos variables de estudio.

De los hallazgos se infiere que los participantes con niveles altos en habilidades gerenciales, tienen la capacidad para desarrollarse con un buen desempeño laboral dentro de las instituciones estatales de la población de estudio.

Velásquez-Durán (2017) desarrolló un estudio titulado “eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral”, tuvo como finalidad indagar el efecto del eTraining haciendo uso como habilidad pedagogía el aprendizaje colaborativo, acerca del desempeño laboral de colaboradores de organizaciones del sector privado México. La muestra estuvo compuesta por 28 colaboradores del área administrativa. Los resultados indican que las

habilidades de colaboración y el desempeño laboral mejoraron posterior a la intervención; además, se indica que hay presencia de relación directa de efecto grande entre la colaboración y el desempeño laboral ($r=.91$; $p<.01$).

Los resultados del estudio ponen de manifiesto, que un programa de eTraining genera influencia positiva sobre las habilidades colaborativas y el desempeño laboral, además también se evidencia que en la muestra de estudio quienes presentan buenas habilidades colaborativas presentan un mejor desempeño laboral.

Reyes (2016) en su estudio denominado: “Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional”, Quetzaltenango – Guatemala; se indica el siguiente Objetivo: relacionar las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional en colaboradores de hoteles inscritos pertenecientes a la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango. El estudio se llevó a cabo utilizando como muestra a toda la población consistente con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango; participaron del estudio 20 directivos de diversos estratos sociales, con edades que oscilan entre 19 a 64 años, de ambos sexos. Las evidencias reportadas señalan que hay presencia de relación entre habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, puesto que ellas facilitan que los administradores de cada entidad usen su conocimiento, experiencia y sobre todo su capacidad para la organización, dirección y motivación al personal, de tal modo que pueda encaminarlos a la consecución de objetivos planteados y el mejoramiento de la producción. Los más altos funcionarios de los hoteles presentan una serie de destrezas gerenciales que facilitan el enfrentamiento a diversas deficiencias de las empresas, para las organizaciones partícipes del estudio es esencial el desarrollo organizacional, puesto que los gerentes tienen la necesidad de efectuar diagnósticos sobre las circunstancias de la empresa y así tener conocimiento de los cambios que necesitan realizar.

Por lo anterior, el autor postula promover y/o usar las habilidades gerenciales para beneficiar el desarrollo organizacional, de tal modo que la organización desarrolle de la mejor manera sus recursos y consiga posicionarse como una entidad reconocida, asimismo también postula la implementación de un programa de autoevaluaciones que facilite a los altos funcionarios la mejora de sus habilidades, además de motivar el desarrollo organizacional de las empresas hoteleras a nivel de sus altos mandos a fin de estimular el crecimiento de las mismas.

Mancheno y Villalba (2016) desarrolló un estudio denominado: “Habilidades directivas y el desarrollo empresarial en la industria de calzado a través de la modelización”, el cual tuvo como propósito identificar de modo claro los elementos y habilidades gerenciales que funcionen como regulador en la actividad de calzado. El diseño de estudio bajo el cual se llevó a cabo la investigación es descriptivo de corte transversal no experimental, el estudio inicia con 66 empresas dentro del mercado de estudio en un periodo comprendido en el año 2014- 2016, donde se ha seleccionado a 10 colaboradores de distintas líneas gerenciales para la aplicación de instrumentos, para la recolección de datos se aplicó el instrumento REDER que es el complemento del modelo de gestión de excelencia. De lo cual se concluye que el 70% de los participantes considera que el rol estratégico que aplica el gerente permite desarrollar competencias dentro de la gestión del talento humano, solo el 30% considera que la gestión estratégica por parte del gerente es irrelevante en la creación de competencias. Asimismo, en su mayoría los participantes consideran que se debería implementar la comunicación de situaciones mejorables como estrategia para la evaluación y seguimiento del desempeño de la producción.

De los resultados reportados se deduce, pese a que la mayoría de los participantes considera que de las actividades que realiza el gerente en las empresas estudiadas hace uso de las competencias del talento humano, hay una necesidad de establecer comunicación más fluida con los colaboradores.

Bermúdez y Bravo (2016) efectuaron un estudio titulado “Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias” en Venezuela, quienes tuvieron por objetivo de establecer la magnitud de relación entre las habilidades directivas y desempeño laboral en docentes, para la recolección de la información se aplicó cuestionarios respectivamente validados. Se llega a la conclusión que los directores en ciertas ocasiones identifican y tienen conocimiento de las habilidades directivas y los procedimientos gerenciales, del mismo modo se estableció que en algunas ocasiones se identifican las competencias académicas del docente, es por ello que se asevera de una relación directa o positiva entre las variables en la población de estudio.

De las evidencias encontradas se deduce que el presentar deficiencias en el marco de las habilidades directivas y el desempeño laboral en la población de estudio, hace que el desempeño laboral de los colaboradores sea menos.

En el contexto nacional

Cardozo (2018) efectuó un estudio denominado: Estilos gerenciales y su relación con la productividad de las avícolas La Granja y San Fernando de la ciudad de Moyobamba-año 2017. Su finalidad fue establecer la asociación entre estilos gerenciales y la productividad en dos granjas avícolas de Moyobamba. El tipo de estudio es no experimental de corte transversal de diseño descriptivo correlacional. Del estudio participaron 49 colaboradores de dichas granjas de la ciudad de Moyobamba. Para la recopilación de información se usó un cuestionario elaborado por la investigadora basado en los indicadores de las variables a medir. Según el análisis correlacional de las variables se aprecia que existe una relación directa entre los estilos gerenciales y la productividad laboral, el cual tiene una magnitud de relación grande ($\rho=0.769$) con presencia de significancia estadística ($p<0.01$).

Lo encontrado señala que en tanto los participantes perciban adecuados estilos gerenciales por parte de la empresa, la tendencia es a que su nivel de rendimiento o productividad va en ascenso.

Quispe (2017) llevo a cabo una investigación titulada: Funciones gerenciales y los roles gerenciales según personal administrativo de la UGEL Huaytará -Huancavelica, año 2016. Tuvo como propósito relacionar las funciones y roles gerenciales en personal administrativo de la UGEL Huaytará-Huancavelica. El tipo de estudio es no experimental y de diseño descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra lo compuso 52 participantes del área administrativa. Para la medición de las variables se usó dos escalas con opción de respuesta tipo Likert. Según el análisis descriptivo se reporta que en funciones gerenciales el 73.08% se ubica en un nivel eficiente, y en roles gerenciales se aprecia que el 84.62% también se ubica en un nivel eficiente. El análisis correlacional indica que los roles gerenciales, roles interpersonales, roles informativos, y roles decisorios se relacionan directa y significativamente con las funciones gerenciales.

Lo hallado indica a medida que las funciones gerenciales se desarrollan eficientemente los roles gerenciales y las variables a fines tiende a incrementar y viceversa.

Moreno (2017) desarrolló un estudio titulado: Las habilidades gerenciales y el clima organizacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue El Agustino, 2017. El objetivo del estudio fue relacionar las habilidades gerenciales y el clima organizacional en personal de un hospital de Lima. El tipo de estudio es no experimental de corte transversal de diseño

descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 159 colaboradores de la entidad donde se efectuó el estudio valiéndose del muestreo no probabilístico intencional. Para la recolección de los datos se aplicó dos cuestionarios los cuales reportan índices de consistencia interna según el coeficiente alfa de Cronbach de .976 y .921 respectivamente. Según el análisis descriptivo se aprecia que el 40.3% de los trabajadores refieren que las habilidades gerenciales y el clima organizacional son regulares. Además, se percibe que el 28,9% de los colaboradores señalan que las habilidades directivas y el clima organizacional no son adecuados. Finalmente, solo el 7,5% de los colaboradores señalaron que las habilidades gerenciales y el clima organizacional son regular y adecuado. Según el análisis correlacional se aprecia relación directa con tamaño de efecto grande y presencia de significancia estadística entre habilidades gerenciales y el clima organizacional.

Lo encontrado indica a medida que haya presencia de habilidades gerenciales en la muestra evaluada la tendencia del clima organizacional es a incrementarse y viceversa.

Ore (2016) En su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un Modelo de Gestión Estratégico Empresarial para Mejorar la productividad en la empresa peruana Cesel S.A. Consultores”, Pimentel – Perú; se indica el siguiente objetivo postular un modelo de gestión estrategia para la mejora de la empresa mencionada. El Estudio se llevó a cabo utilizando como muestra a toda la población consistente en 27 colaboradores de La empresa. Entre los resultados se encontró que el 55% de los colaboradores no cuentan con el tiempo necesario para la realización de las actividades y solo el 7% cumple con las metas planteadas por la empresa, también se halló que la mayor parte de los colaboradores no se sienten satisfechos de ejercer las actividades encomendadas debido a que no se identifican con las acciones que ejercen. En la realización del diagnóstico se pone de manifiesto que los equipos y maquinarias usadas en la organización no se hallan en perfectas condiciones, lo cual impide el desenvolvimiento de las actividades de manera normal y afecta contra la productividad. Por lo que se llega a la conclusión que el nivel de productividad está ligada al poco tiempo del que dispone los colaboradores para el ejercicio de actividades encomendadas, por el uso de equipos y maquinarias en mal estado y por la insatisfacción laboral que se presenta en la organización, dicho de otro modo, la poca gestión estratégica genera que no se aprovechen los capitales útiles en un mínimo de tiempo de ejercicio, generando consecuencia adversas sobre la eficacia de la organización, y así repercute en los márgenes de productividad en los diversos plazos. Los elementos clave que tienen influencia en la productividad de la

organización evaluada son la motivación laboral y flexibilidad en el horario de labores que de algún modo tiene efectos negativos en la satisfacción de los colaboradores y como consecuencia en el clima organizacional. Ello tiene impacto adverso en la productividad, por lo que se considera desarrollar acciones de orden social y deportivo en los colaboradores, además de ejecutar programas que motiven a la mejora de la actitud de los colaboradores.

Debido a esto el autor del estudio propuso la realización de las actividades sociales y deportivas con el fin de aumentar la motivación de los empleados, así mismo se propuso un modelo de gestión estratégica en el que se establece indicadores de evaluación que permite medir el cumplimiento de cada programa. Mientras que los equipos y maquinarias no se encuentren en buen estado dificultará las actividades e infringirá contra la productividad de la empresa.

Tito y Acuña (2015) llevaron a cabo un estudio titulado: Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú. Tuvo como objetivo conocer si la motivación tiene impacto en la productividad empresarial de la población estudiada. El tipo de estudio bajo el cual se desarrolló la investigación es el no experimental de corte transversal, el muestreo bajo el cual se seleccionó a la muestra fue no probabilístico intencional siendo un total de 10 participantes. Para la recolección de la información se aplicó dos instrumentos que medía cada una de las variables en estudio. Los resultados reportan que se rechaza la hipótesis nula que afirma: la mayoría de los encuestados no prefieren la motivación extrínseca, por lo cual se deduce que los empleados prefieren una motivación extrínseca; no obstante, se acepta la segunda hipótesis nula que plantea: la mayoría de trabajadores señala que la motivación no influye en la productividad empresarial.

De los hallazgos se infiere que la muestra evaluada se caracteriza por presentar necesidad de que haya una motivación extrínseca, pero ésta no necesariamente tiene una influencia sobre la productividad, lo cual probablemente se debe a otros factores no evaluados en la investigación.

En el contexto local

Huaripara y Linares (2018) desarrollaron una investigación denominada “percepción de las habilidades gerenciales y su relación con el desempeño laboral de las empresas de transporte y comunicación Arvak, Trujillo, 2018”, el objetivo fue determinar la relación de las variables en una muestra de 10 conductores de la empresa mencionada. Para la medición

de las variables se aplicó un cuestionario de habilidades gerenciales a los conductores y el cuestionario de desempeño laboral fue aplicado al jefe. Según el análisis descriptivo se observa en las dimensiones de habilidades gerenciales predomina el nivel regular y alto, de manera similar en las dimensiones de desempeño laboral, los niveles que predominan son regular y alto; además en el análisis correlacional indicó que la relación entre las habilidades gerenciales y desempeño laboral se relaciona positivamente de efecto grande con el desempeño laboral.

Lo encontrado indica, que los conductores que perciben buenas habilidades gerenciales en sus por parte del jefe, el jefe percibe a dichos colaboradores con un buen desempeño laboral.

Muñoz (2017) desarrolló un estudio denominado: Las habilidades gerenciales y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chocope 2017. El cual tuvo finalidad establecer la relación entre las habilidades gerenciales con el clima organizacional. El tipo de estudio es no experimental de corte transversal y de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por todos los trabajadores de la municipalidad del área de gerencias y subgerencias. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios que evaluaron cada una de las variables. Los resultados indican que existe correlación directa con tamaño de efecto grande y presencia de significancia estadística entre habilidades técnicas, habilidades conceptuales, habilidades humanas y clima organizacional; asimismo, de modo general las habilidades gerenciales se relacionan directa y significativamente con el clima organizacional.

Lo medido indica a medida que haya presencia de adecuadas habilidades gerenciales en la muestra estudiada, el clima organizacional será favorable en los colaboradores de la entidad estudiada.

Paredes (2017) efectuó un estudio denominado: Habilidades gerenciales en las Mypes de calzado Paredes, Gianpierre y Contiex en el distrito El Porvenir, Trujillo, año 2017. Tuvo como finalidad analizar las habilidades gerenciales de las Mypes de calzado Paredes, Gianpierre y Contiex en el distrito El Porvenir. El tipo de estudio es descriptivo simple de corte transversal. Para la medición de las variables se usó un cuestionario el cual consta de 12 reactivos con tipo de respuesta Likert. Se concluye que en la empresa Mypes de Calzado Paredes, Gianpierre y Contiex se demostró que las habilidades gerenciales

(manejo de conflictos, motivación y motivación) el mayor porcentaje se concentra en el nivel alto. Lo cual se contrasta con la hipótesis de las habilidades gerenciales planteada.

Lo sopesado hace mención que las habilidades gerenciales que se ejercen en las Mypes evaluadas son adecuadas, lo cual hace que los participantes del estudio se sientan motivados, y asimismo con capacidad de liderazgo y manejo de conflictos.

Seminario (2015) desarrolló un estudio titulado: La productividad y su efecto en la rentabilidad de la Clínica San Francisco de Trujillo – año 2015. Tuvo como objetivo establecer el efecto de la productividad sobre en la rentabilidad en la muestra de estudio. El tipo de estudio es no experimental y de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 21 especialidades que laboran en la Clínica San Francisco, para la medición de las variables se utilizó el análisis documental. Se concluye que la productividad tiene efectos sobre la rentabilidad y rentabilidad, lo cual se estimó en función la medición promedio de la productividad formada por especialidad, además, el efecto es significativo, puesto que si la productividad incrementa la rentabilidad también tiende a aumentar, y viceversa.

Lo medido indica que la rentabilidad guarda una estrecha relación con la productividad, asimismo, se ve afectada por dicha variable.

Gutiérrez (2015) llevó a cabo un estudio titulado: el clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la empresa Damper Trujillo SAC 2014. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal operario agrícola de Fundo Muchik - Damper Trujillo SAC. El tipo de estudio es no experimental de corte transversal y el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se diseñó una encuesta y respectivo cuestionario el cual consta de 24 reactivos. Se llega a la conclusión de que el clima laboral influye positivamente en la productividad de los colaboradores operarios, lo cual se ve reflejado en el accionar diario que ejerce cada trabajador.

Lo encontrado hace mención que si no existe un adecuado clima laboral (nivel bajo), la productividad no será la adecuada (nivel bajo), tal como se muestra en el estudio desarrollado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Habilidades gerenciales

Comprende un conjunto de capacidades y conocimientos que permiten al talento humano de una organización desempeñarse con eficiencia y eficacia, frente a los diversos desafíos y objetivos a cumplir acorde a su puesto de trabajo, en tal sentido permite el desarrollo del empleado como de la empresa (Drucker, 2002).

Tipos de habilidades gerenciales

Drucker (2002) manifiesta que las habilidades gerenciales se pueden englobar en 7 indicadores

Manejo y administración de recursos, hace referencia a una utilización de los insumos tanto a nivel de materia prima como del talento humano, que favorezca al logro de los objetivos organizacionales, considerando que su manejo debe equilibrado, manteniendo los lineamientos de productividad y almacenamiento (Drucker, 2002).

Gestión de tiempo, es una habilidad que permite la organización efectiva de las diversas actividades durante la jornada laboral, orientada a la planificación de actividades y al otorgue de tiempo acorde a lo necesitado, cualidad que permite el desempeño óptimo, al mismo tiempo permite el manejo del estrés por no incumplimiento de actividades (Ménard, 2004).

Capacidad de análisis, es la habilidad que permite tener una visión holística sobre una situación empresarial, más que solo tener una visión de túnel, la cual imposibilita la búsqueda de soluciones, desfavoreciendo al desarrollo organizacional, de igual manera se debe tener en cuenta que este análisis conlleva a un conjunto de conductas orientadas a generar soluciones o lineamientos que permitan un mejor desempeño organizacional (Drucker, 2002).

Capacidad de negociación, se centra en el lineamiento de ganar-ganar, es decir durante un conflicto entre dos personas, áreas o departamentos, llegar a un acuerdo de equidad que permita a las partes que forman la situación problemática obtener una solución ante su petición o su postura, de tal manera que se genere una colaboración colectiva en post de resultados positivos (Drucker, 2002).

Gestión de proyectos, constituye una parte esencial dentro del progreso organizacional, ya que permite el cumplimiento de la tendencia de crecimiento y desarrollo que toda organización se orienta, en la obtención de utilidades como parte de su propia productividad, en tal sentido la capacidad de la gestión de proyectos tiene como objetivos la planificación, ejecución y evaluación de proyectos, promoviendo otras cualidades personales en el individuo como es el liderazgo, por último se debe tener en cuenta que la gestión debe ser conllevada por un grupo de colaboradores, más que una sola persona que posiblemente no cumpla en este escenario a cabalidad con sus funciones (Drucker, 2002).

Toma de decisiones, es la capacidad de elegir una opción entre diversas alternativas, considerando que sea la mejor elección para el talento humano y al mismo tiempo en el ente organizacional, de esta manera el tomar una decisión también conlleva la habilidad del análisis, para no tomar decisiones presurosas, sin un fundamento o que no permita un desarrollo sostenible, al igual que el anterior es una habilidad que no es tomada por una sola persona, sino por un conjunto (Drucker, 2002).

Trabajo en equipo, corresponde a una de las habilidades gerenciales más importantes en organizaciones donde su productividad depende del actuar de un grupo de personas, considerando que es una actividad donde participan de forma cohesionada y con una misma visión trabajadores de la organización, constituyendo una de las habilidades gerencial más difíciles de conseguir, ya que depende de la integración de un conjunto de personas, más que de una sola, por ende es más complicado su funcionalidad, sin embargo cuando esta se logra el desarrollo de la organización se convierte a óptimo (Drucker, 2002).

Por otra parte, Guzmán, López y Ocampo (2008) señalan que las habilidades gerenciales se pueden dividir en dos grupos, primero, las blandas, que corresponde a la gerencia, supervisores, y personal con alto potencial para cargos de jerarquía, mencionando entre estas:

Adaptabilidad al cambio, es la habilidad que permite acoplarse a cualquier situación, en cualquier tiempo y circunstancia, utilizando las herramientas individuales y al mismo tiempo los recursos disponibles para convertir de una situación nueva en un contexto fructífero de aprendizaje, promoviendo cualidades positivas (Guzmán, López y Ocampo, 2008).

Creatividad e innovación, hace referencia a la creación innovadora de nuevos procedimientos, técnicas o herramientas, que faciliten los procesos de productividad y desempeño organizacional, en tal sentido es una cualidad innata y al mismo tiempo que el colaborador puede desarrollar frente a situaciones estimulantes (Guzmán, et al., 2008).

Comunicación efectiva, como parte de los lineamientos entre departamentos y diversas áreas de una organización, esta habilidad permite contar con los canales de comunicación necesarios para establecer relaciones significativas entre los miembros de una misma empresa, en post de cumplir con objetivos en común, aún más si son departamentos o áreas que mantienen interdependencia, requiriendo de una comunicación efectiva para el logro de los objetivos (Guzmán, et al., 2008).

Negociación profesional, corresponde a la habilidad que es útil frente a la socialización organizacional realizada con otros entes empresariales, con la finalidad de establecer alianzas, intercambios y acuerdos organizacionales, que favorezcan a las dos partes intervinientes, de tal manera requiere de cierto desempeño y desenvolvimiento para el éxito de cualquier transacción y desarrollo (Naranjo, 2008).

Administración del tiempo, destaca el manejo del tiempo acorde a las actividades a realizar durante una jornada laboral o en un periodo a largo plazo, que se orienta a cumplir con los objetivos que se propone de forma eficiente, relacionada con aspectos de puntualidad, procrastinación y orientación al trabajo (Guzmán, et al., 2008).

Liderazgo personal, es la habilidad orientada hacia uno mismo, donde el individuo está a cargo de su propio desarrollo a nivel individual, lo cual repercute en el ámbito profesional, social, académico, entre otros, por ende, el liderazgo personal es el comienzo para el desarrollo de un liderazgo social, donde se logre el cumplimiento de objetivos mutuos, al mismo tiempo de un desarrollo sostenible (Yukl, 2008).

Trabajo en equipo, como se mencionó con anterioridad, corresponde a la integración de diversos miembros de una organización para el cumplimiento de un conjunto de objetivos que comparten, que de forma individual posiblemente su logro sea dificultoso o tarde más tiempo, a diferencia que sí el trabajo es en colectivo tendrá mejores resultados y en un menor plazo de tiempo, constituyendo una de las soluciones más utilizadas frente a desafíos organizacionales (Guzmán, et al., 2008).

En cuanto al segundo grupo de habilidades gerenciales correspondiente a las técnicas se considera como cualidades indispensables dentro del desarrollo organizacional:

Marketing digital-redes sociales- entorno digital, hace referencia al manejo de las tecnologías de la informática y la comunicación, en sus siglas las TICs, que tienen como objetivo hacer visible a la organización dentro de un contexto sociocultural, de tal manera, que esta habilidad permite la promoción de la empresa, para llegar una mayor cantidad de clientes potenciales, al mismo tiempo ser visible para otras organizaciones (Guzmán, et al., 2008).

Administración y gestión de proyectos, requiere a parte de estas habilidades contar con principios personales que conlleva una gestión pertinente de los recursos financieros, de infraestructura y humanos que se tenga a disposición para ejecutar un proyecto, de tal manera que no se pierda la sostenibilidad organizacional y el desarrollo individual como profesional (Guzmán, et al., 2008).

Toma de decisiones gerenciales, corresponde a movimientos que realiza la alta gerencia como resultado de un cambio eminente o frente a un desafío, por ende, requiere tener la capacidad cognitiva y emocional necesaria para conllevar decisiones asertivas, que no conlleven al estancamiento o cierre de la organización, de esta manera la gerencia debe tener amplia experiencias en las situaciones donde se encuentre o tener un aprendizaje continuo de las que se enfrenta actualmente (Guzmán, et al., 2008).

Dirección, es la cualidad de saber a dónde se debe dirigir y orientar la organización para que tenga un desarrollo continuo en una matriz de sostenibilidad, lo cual favorece a su crecimiento, al mismo tiempo que aportará con mayores beneficios a sus colaboradores, como el resultado de una mayor tasa de ingresos y por ende utilidades (Guzmán, et al., 2008).

Supervisión, corresponde a personal organizacional que su puesto de trabajo exige que tenga cierto control sobre los demás colaboradores, con la finalidad de asegurar que las funciones que cada trabajador tiene se estén cumpliendo a cabalidad, ya que permite el desarrollo de la empresa, además de poder seleccionar dentro del talento humano cual tiene las habilidades y conocimientos necesarios para subir en la jerarquía organizacional (Ribeiro, 2000).

Por su parte Whetten y Cameron (2011), indica que existen diversas peculiaridades distintivas de las habilidades directivas que las distinguen de otras características y praxis administrativa. En primer lugar, las habilidades señaladas son comportamentales, no son características propias de la personalidad o tendencia estilística. Tales habilidades son grupos que son identificables en la actividad de los sujetos que desarrollan y les conlleva a determinados resultados. Las habilidades suelen ser verificadas por otros, en comparación con los atributos o rasgos que su peculiaridad es mental y fijo adherido a la personalidad. Sin embargo, en tanto que las personas con distintos estilos de personalidad usan sus habilidades de distinto modo, hay un grupo central de rasgos que son observables en el desarrollo eficiente de las habilidades similares a través de una serie de diferencias individuales.

Como segundo punto, se tiene que las habilidades administrativas suelen ser controlables. El desenvolvimiento de estas conductas se halla en torno al control del sujeto. Distinto a la praxis organizacional como la contratación selectiva o acciones cognoscitivas como trascender el miedo, los mismos sujetos mostrar, ejercitar, mejorar o poner limitaciones las habilidades. Es verdad que dichas habilidades pueden involucrar a otros individuos y necesitan mayor acción cognitiva, pero son conductas que la gente tiende controlar por si sola.

Como tercer apartado, las habilidades directivas pueden ser desarrolladas. Hay la posibilidad de optimar el desempeño. Distinto al coeficiente intelectual o de algunos rasgos de la personalidad o del temperamento, mismos que son relativos a lo largo de la existencia, las personas están en la capacidad de mejorar su competitividad en el desarrollo de habilidades a través de la praxis y el feedback. Las personas pueden hallar progreso ascendente en las habilidades señalas y los efectos es el objetivo primordial.

Como cuarto apartado, las habilidades directivas se hallan relacionadas y se superponen, por lo que es difícil poner de manifiesto una sola habilidad independiente del resto. Dichas habilidades no son conductas simplistas y repetitivas, sino contiguos integrados de réplicas complicadas. Los funcionarios con eficiencia, en lo personal deben tener confianza en composiciones de destrezas para conseguir las evidencias deseadas. Por ejemplo, para conseguir motivar al resto de modo eficaz, se hace necesario de las habilidades comunicativas, de influencia, facultamiento y conocimiento propio. Dicho de otro modo, los

funcionarios eficaces desarrollan una serie de habilidades que se sobreponen y se apoyan entre sí, y que facilitan la flexibilidad en el manejo de distintas situaciones.

Finalmente, como quinto apartado, las destrezas directivas en algunas ocasiones tienen carácter paradójico. Por ejemplo, en su totalidad dichas habilidades su orientación es bondadosa y humanitaria, ni todas son motivadores y van en una sola dirección. No se orientan de modo exclusivo hacia las labores en equipo o hacia las relaciones sociales, ni de modo exclusivo hacia el individualismo o de representación técnica, por lo que los directivos con mayor eficiencia poseen diversas habilidades, y algunas de ellas tienen aspecto incompatible.

1.3.2. Productividad

Según Drucker (2002) hace referencia a la relación directa que existe entre la cantidad de inversión material, humana y tecnología, con la producción obtenida, que se ofrecerá al cliente externo, asimismo también puede ser comprendida como el tiempo y los resultados obtenidos, en tal sentido la productividad es la relación directa entre inversión y resultado, mientras que la producción amerite una mayor tendencia favorable en la organización frente a la inversión, la productividad presentará una linealidad creciente (Ménard, 2004).

1.3.3. Factores que afectan la productividad

Calidad y disposición de los recursos naturales, corresponde a los recursos disponibles, no sólo en cantidad a la vez la calidad de los mismos que sirvan como insumos pertinentes para conllevar el proceso de elaboración y producción del producto final, en cuanto a organizaciones de servicio, se considera los mismos lineamientos, con la diferencia que al tratar de calidad hace referencia a los atributos del talento humano frente al servicio que brindara, constituyendo indispensable el mismo sea de calidad (Ribeiro, 2000).

Capital invertido, considerado como la base para un desarrollo sostenible de la organización, el capital que se tenga en disposición determina la cantidad de bienes, infraestructura y recursos humanos que contara la organización para desempeñar sus funciones de forma adecuada, en tal sentido el contar con un capital acorde al rubro donde la organización vaya a desempeñarse en el mercado empresarial, asegura que la producción que genere este a la altura de los estándares de la sociedad, y al mismo tiempo sea

competitivo con otras empresas que estén dentro de la misma línea de productividad (Ribeiro, 2000).

EL nivel tecnológico, como un aspecto indispensable en el siglo XXI, corresponde a disposiciones a nivel tecnológico en bienes adquisitivos y recursos humanos que cuenten con las competencias adecuadas para ejercer un desempeño óptimo dentro de las tecnologías de la informática y comunicación, permitiendo que la empresa evidencie procesos sistematizados, con una mayor eficacia y eficiencia en el logro de objetivos, a corto y largo plazo.

En tal sentido la productividad se debe entender como el conjunto de resultados que corresponde a un grupo de actividades realizadas, donde el sujeto logro cumplir con sus metas y objetivos organizacionales utilizando la menor cantidad de recursos al mismo tiempo con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo, ubicándola dentro del entorno social como una persona productiva (Ribeiro, 2000).

Por otra parte, Naranjo (2008) algunos factores que permiten un mayor desempeño en la productividad están relacionado al cambio y adaptación de la empresa constituyendo entre los principales indicadores:

La innovación, al ser eje de la gran parte de toda organización que se adapta a nuevas tendencias en producción y tecnología la productividad es un factor sumamente importante que permite a la organización ser compéete frente a otras, al mismo tiempo en convertirse en la mejor opción para un alto desempeño organizacional, por ende, la innovación en procesos y por parte de la metodología del recurso humano asegurara una mayor tasa de productividad (Ribeiro, 2000).

Motivación, orientada al talento humano, este rasgo psicológico debe ser continuo y constante en el ser humano para que se enfrente a las diversas actividades de presión y desafíos en el ambiente organizacional, por ende, un personal motivado asegura un alto desempeño en los colaboradores de la organización, favoreciendo a un alto rendimiento (Ribeiro, 2000).

Asimismo, Guzmán, et al. (2008) consideran que también existen algunos indicadores que dificultan una alta productividad dentro de la organización, que se asocia, con los recursos materiales, humanos y el sistema de valores organizacionales, destacando:

Clima organizacional rígido, cuando el sistema organizacional no brinda las disposiciones de acomodamiento para el recurso humano este estará imposibilitado de desempeñarse de forma eficiente por el mismo clima negativo, como los horarios, días libres y actividades de esparcimiento o los horarios donde se supone un descanso por parte de los colaboradores (Ribeiro, 2000).

Escaso margen de promoción, cuando la organización no se interesa por la publicidad y difusión de sus productos es claramente visible que las tendencias de demanda del mismo disminuirán, y por ende su producción disminuirá, por una menor tendencia de solicitud, en tal sentido el invertir en difundir una marca o servicio es de suma importancia para que la productividad sea mayor en una organización (Ribeiro, 2000).

Equipamiento obsoleto, está relacionado con las disposiciones que cuenta la organización para el proceso de producción, desde la materia prima hasta los recursos tecnológicos, lo cual obstruye que la producción de la organización sea idónea, dificultando su desarrollo en diversos contextos (Ribeiro, 2000).

Sistemas de recompensas deficitarios, cuando uno o más colaboradores no reciben la remuneración o la motivación necesaria para seguir desempeñándose de forma eficiente, su productividad disminuirá significativamente, conllevando entre consecuencias a un bajo ausentismo y a la rotación de personal, dificultando su desarrollo óptimo dentro de la empresa (Ribeiro, 2000).

1.3.4. Tipos de productividad

Según Guzmán, et al. (2008) hay diferentes tipos de productividad que se focalizan en diversas áreas de la organización, las cuales son explicadas del siguiente modo:

Productividad relacionada a los procesos, hace referencia al uso más adecuado de cualquier tipo de recursos, los cuales son de carácter físico, tecnológico, estrategias de gestión, y el talento humano. La adecuada conjugación de estas áreas facilita lograr niveles altos de calidad en la productividad, añadir y conseguir un servicio de excelencia para con el cliente.

Productividad relacionada al marketing, hace mención donde en la economía globalizada se hace necesario conseguir estrategias de comercialización que faciliten

conseguir mercados nuevos para de ese modo incrementar la base de los clientes y, luego consolidarlos y fidelizarlos.

Productividad relacionada a la innovación, hace referencia a la importancia de la innovación que se perciba como algo novedoso y rentable en la empresa, haciéndose necesario permanentes acciones de supervisión del ambiente, conocer el desarrollo de las tendencias, ejecutar benchmarking (comparación entre organizaciones) y hallarse al tanto de las nuevas tecnologías.

Productividad relacionada al conocimiento, las organizaciones deben presentar conocimiento preciso sobre la calidad y renovado de diversos tipos de aspectos asociados con sus actividades, tales como procesos organizativos, tecnologías, herramientas y métodos para mejorar la calidad.

Finalmente, las características de la productividad estilan ser presentada desde varias perspectivas. En el caso de los procesos nace la interposición de la maquinaria, materiales y competitividad humano. En la productividad de marketing, por el contrario, tiene su fundamento en la consecución de herramientas que faciliten alcanzar nuevos mercados. En la innovación, se enfatiza al análisis de las propensiones que surgirían en el futuro. En tanto, en la del conocimiento se pretende conocimientos nuevos que permitan la mejora de la calidad de servicios que se ofertan.

De tal manera Bonifaz (2012), señala que toda organización dentro de su talento humano debe tener:

El aspecto relacional cubre 3 roles esenciales:

a) De cabeza “aparente”; se hace necesario desenvolverse de esa manera, debido a la necesidad de practicar la jurisdicción juicioso acorde con la postura que presente el funcionario.

b) Líder; los altos funcionarios también se hallan en la capacidad de liderar, sirviendo como motivación de los colaboradores para la consecución de los resultados.

c) Ligazón; este rol cumple la meta de sostener redes de contactos ligado a si cumple o no la meta de sostener dichas redes que cumplen un papel importante.

Otro aspecto esencial es la informativa, responsable de reunir, dispersar y transferir información; el cual involucra 3 funciones importantes: 1) Monitoreo: es necesario estar al corriente de lo que suceda a nivel interno y externo; 2) Transmisor: el trabajador de dicha área debe facilitar la información fundada en evidencias, percepciones e impresiones; y 3) “Locutor”: los altos ejecutivos deben relacionarse con los agentes externos de la empresa, por lo que emiten información direccionada a ellos.

El espacio decisorio es el de mayor impacto, según Mintzberg, señala de la presencia de 4 roles:

a) Emprendedor: un funcionario hace que los asuntos de la organización se modifiquen, de su funcionamiento cognitivo hace que inicien continuamente nuevas innovaciones por aplicar.

b) Manejador de disturbios: en las empresas estilan llegar problemas en los cuales el directivo debe mediar, puesto que debe sostener un contexto estable y un clima laboral eficaz.

c) Distribuidor de recursos: la asignación de capitales, es una labor exclusiva de un ejecutivo encargado en la dirección.

d) Negociador: la toma de decisiones acorde a los recursos con los que se tiene en la empresa, no solo con los colaboradores de la empresa, sino adicionalmente con los que se relaciona.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial en la Empresa Spirall Computer S.A.C, Distrito de San Pedro de Lloc - 2018?

1.5. Justificación e importancia de la investigación

El tema seleccionado es importante puesto que el tener una excelente Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial de la empresa de Spirall Computer, además cuando se tiene que desarrollar habilidades gerenciales los cuales tienen influencia en el ejercicio empresarial, por lo cual es esencial indagar sobre las razones por las cuales la empresa no

presenta buen desarrollo en comparación con la competencia del mismo rubro, no solo en el distrito de San Pedro de Lloc si no también en la Provincia.

Es importante la colaboración de los trabajadores que forman parte de la empresa, debido a que se tiene que tener en consideración que la principal meta es la satisfacción del consumidor ofreciendo productos de calidad, ahí radica la importancia del desarrollo de habilidades directivas que el gerente posea facilitando el desarrollo del talento humano reflejado en sus destrezas personales y grupales lo cual contribuye al desarrollo de la empresa.

En la empresa de Venta y Servicios de Computo “Spirall Computer”, los procedimientos que se ejercen han quedado antiguos, no haciendo referencia a que se hallen diseñados incorrectamente desde su origen, sino que el avance tecnológico se ha modificado, por lo que el rumbo ha cambiado de las empresas, puesto que las necesidades de los clientes van acorde a tales avances, como consecuencia debe introducirse nuevos productos al mercado.

Por tal motivo, es esencial contar con un adecuado clima en la empresa lo cual facilita que el talento humano beneficie para el desempeño laboral y por consiguiente contribuye hacia el desarrollo de la empresa.

1.6. Hipótesis

Existe relación entre Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial en la Empresa Spirall Computer S.A.C.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias de Habilidades Gerenciales para mejorar la Productividad Empresarial de la empresa “Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc - 2018.

1.7.2. Objetivo Específicos

Identificar el nivel de habilidades gerenciales en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.

Identificar el nivel de productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.

Establecer el grado de relación entre productividad empresarial y habilidades gerenciales de la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Investigación Descriptiva: el fin es buscar la especificación de las propiedades esenciales del individuo, grupos, colectividades o cualquier otro fenómeno que es objeto de análisis (Del Cid, Meléndez, & Sandoval, 2011).

También se caracteriza por especificar las peculiaridades, propiedades, el perfil de grupos, individuos, comunidades o cualquier fenómeno al que se analice (Hernández, 2003).

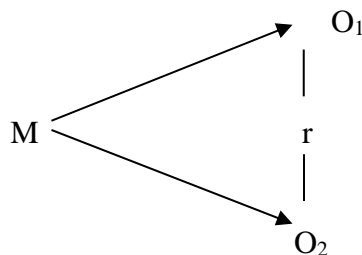
Investigación correlacional: su finalidad es la evaluación de la relación que se presenta entre dos o más variables, conceptos o categorías, en un contexto particular (Hernández, S. 2006, p 83).

Para Ávila (1992), las investigaciones de este tipo, permiten indagar hasta donde se da los cambios de una variable respecto a la otra, también se observa la dirección y fuerza de relación.

Diseño de la investigación

El estudio se desarrolló bajo el diseño denominado descriptivo correlacional, el cual se orienta a determinado grado de relación que se presenta entre dos variables en una muestra evaluada, además se observa la magnitud de relación de dichas variables (Sánchez, 1998).

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra (Área Administrativa, Área Técnica y Área Especialista de la empresa Spirall Computer S.A.C de San Pedro de Lloc).

O₁: Habilidades Gerenciales.

O₂: Productividad Empresarial

r: Relación de las variables de estudio

2.2. Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que la población se refiere al objeto de estudio y sobre donde se busca generalizar las evidencias halladas.

Población: para el desarrollo del estudio se consideró a la población finita total de la empresa Spirall Computer S.A.C que tiene 20 trabajadores.

Tabla 1

Distribución de la muestra de los colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C.

Tipo de Área	Nº De Trabajadores
Área Administrativo	5
Área Técnica	3
Área Especialista	12
Total	20

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la muestra de estudio es un extracto de la población usualmente al cual se le evalúa, el cual es seleccionado según dependiendo de los criterios del investigador.

Muestra: se trabajó con la misma población porque es finita total de la empresa Spirall Computer S.A.C es de 20 trabajadores.

2.3. Variables y operacionalización

Variable independiente - Habilidades Gerenciales

Whetten y Cameron (2005) define a las Habilidades Gerenciales como aquellas las destrezas suficientes para el manejo de la propia vida, así como de otros.

Variable Dependiente - Productividad

Productividad Empresarial, hace referencia al resultado de las actividades que se llevan a cabo para la consecución o logro de las metas de la empresa, sobre la base de la relación entre los recursos que son invertidos para alcanzar los resultados (Jacques, Cisneros, & Mejía, 2011.)

En la investigación actual, se determina la variable dependiente y la variable independiente, las cuales se explican a continuación

Variable independiente	X	Habilidades Gerenciales
Variable dependiente	Y	Productividad Empresarial

Operacionalización de variables

Tabla 2

Variable Habilidades gerenciales

VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADOR	Ítem	Técnicas e instrumentos de Recolección de datos	
Habilidades Gerenciales	Habilidades	Habilidades Técnicas	¿Las habilidades gerenciales que aplica el gerente permiten desarrollar las competencias del talento humano?	Encuestas	
			¿Considera usted que la delegación de funciones contribuye a mejor la productividad?		
			¿Las habilidades gerenciales permiten sentirse usted motivado en su trabajo?		
		Habilidades Conceptuales	¿Se considera usted reconocido en su lugar de trabajo?		
			¿El sueldo que usted percibe es razonable en comparación al mercado?		
	Liderazgo	Participativo	¿Está usted motivado a aceptar nuevas tareas en su trabajo?		
			¿El trabajo que usted realiza siente que cumple sus metas?		
			¿Tiene claramente cuáles son sus funciones que tiene que realizar en su área de trabajo?		
		Objetivos	Habilidades Humanas		¿Es usted sociable y participativo con sus compañeros?
			Corto Mediano Plazo		¿Está usted dispuesto a colaborar con su empresa?
		Largo Plazo	¿La empresa le permitirá auto realizarse a corto, mediano o largo plazo?		
			¿Considera usted que el liderazgo que aplica el gerente motiva para cumplir con los objetivos y metas de la empresa?		
			¿Usted planifica y organiza sus actividades en corto plazo?		
			¿Cómo ve su crecimiento prospectivo de acá a tres años como empresa?		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Variable Productividad Empresarial

VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADOR	Ítem	Técnicas e instrumentos de Recolección de datos
Productividad Empresarial	Productividad del Conocimiento	Nivel de eficiencia operativa	¿Considera usted que en la organización cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?	Encuesta
		Nivel de Motivación	¿Se siente satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña? ¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo?	
		Margen de maquinaria y equipo	¿Se encuentran en buen estado los equipos y maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo? ¿Los equipos que se comercializan en la empresa son de última tecnología?	
		Margen de Flexibilidad	¿La empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted llevar una excelente vida profesional y familiar? ¿Cree usted que el tiempo que dispone en sus actividades es valorado por el gerente?	
		Nivel de planificación laboral	¿Le Resulta sencillo para usted planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días?	
	Productividad de la innovación	Niveles de Liderazgo	¿Es importante el liderazgo dentro de su organización o su empresa?	
		Nivel de formación motivacional	¿Se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral? ¿Usted ejecuta sus actividades en un ambiente de confianza con sus compañeros?	
		Productividad de Procesos	Nivel de aceptación Clima laboral	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos de investigación

Para la investigación sobre “habilidades gerenciales y productividad empresarial en la empresa spirall computer S.A.C, san pedro de Lloc” aca, se aplicará dos modalidades de indagación las cuales son:

Investigación Referencial

En esta investigación se acopia información necesaria de libros, internet, tesis de grado y documentos relacionados con el tema de investigado, pesquisa que será recopilada en referencia, la cual sea necesario analizar detenidamente de las referencias las cual permitirán el desarrollo de una buena investigación.

Investigación de Campo

Es la que se desarrollara en la empresa Spirall Computer S.A.C, la cual se tendrá un contacto directo con el Área Administrativa, Área Técnica y la Área especialista, el motivo es recolectar y registrar datos que se relaciones con el tema de investigación, la cual se realizara uso de herramientas necesarias como entrevistas y encuestas a todos los miembros que trabajan para la Empresa Spirall Computer S.A.C de San Pedro de Lloc.

Técnicas de recolección de datos

Para recolectar información existen varias técnicas, cada una de ellas es aprovechada dependiendo del tipo de estudio que uno desea aplicar. En este proyecto se aplicará a la encuesta y entrevista como técnicas para obtener datos verdaderos.

Encuesta

Procedimiento clásico en las ciencias sociales para obtener y registro de datos. Consiste en un conjunto de preguntas, de varios tipos, preparadas y claras, sobre los aspectos que le interesan en una investigación.

Entrevista

La intención es la de recopilar información en base a factores como el ausentismo, niveles de liderazgo que se aplica en la empresa Spirall Computer SAC de San Pedro de Lloc.

Instrumento de recolección de datos

Encuestas de percepción laboral

El objetivo es recolectar información de los trabajadores y sus puestos de trabajo con la finalidad de conocer la productividad empresarial y si es que existencia relación entre las habilidades Gerenciales de la empresa.

Entrevista

La finalidad es tener conocimiento de los elementos más influyentes de la productividad empresarial a través de la evaluación profesional del personal administrativo de la empresa Spirall Computer SAC de San Pedro de Lloc. La entrevista se relatará como instrumento de la encuesta que deseamos investigar.

Bernal (2010) señala que el cuestionario es una serie de premisas con el propósito de recolectar información sobre la variable de estudio y por ende del problema de investigación. Es así que el instrumento a usar para el presente estudio es un cuestionario elaborado por la autora de la tesis, con la finalidad de recabar información acerca de habilidades gerenciales y productividad empresarial de la empresa Spirall Computer S.A.C y como medida la escala de Likert (p.250).

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	28

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla presentada del alfa Cronbach, se determinó que los indicadores son altamente confiables expresado por un valor de 0.925, valor determinado en base a la prueba piloto.

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Elaboración de encuesta

Lo primero que se realizara será la técnica de la encuesta, con el instrumento que es la entrevista, este instrumento se aplicara a los Trabajadores Administrativos, Técnicos y especialistas de la empresa Spirall Computer S.A.C de San Pedro de Lloc, las recopilaciones de los resultados son tabulados mediante el programa de Excel como piloto, luego se utilizara el programa estadístico SPSS para ver el grado de confiabilidad de la investigación, también se presentara los cuadros detallados y gráficos, exponiendo los datos que se obtuvieron al aplicar el instrumento.

Tabla 5

Puntuación de los ítems en escala

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CS
3	A veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

Desarrollo de la encuesta.

La encuesta se aplicará a los Trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C de San Pedro de Lloc con una muestra de 20 personas según población, esta encuesta lo realizaremos de forma aleatoria a los trabajadores que vayan llegando a la empresa.

Análisis Estadístico e Interpretación de los datos.

La realización del análisis estadístico de los datos de esta investigación comprenderá de las siguientes etapas:

La recopilación de datos se llevará con el uso de diversidad de técnicas como las cuales se ha considerado para esta investigación como son la encuesta y la entrevista y herramientas la cual se deber llenar de forma clara y legible; las tabulaciones de datos serán realizadas por el programa de office de Microsoft Excel, y el programa estadístico SPSS para cumplir con el propósito de dicha investigación. Luego de obtener la tabulación correcta de los datos recopilados, será necesario elaborar gráficos estadísticos la cual se realizará mediante el programa de Excel y SPSS. Finalmente se tendrá que realizar el análisis e

interpretación de los resultados, en la cual se describe los porcentajes favorables y desfavorable de cada pregunta formulada por la encuesta haciendo énfasis a los grafico estadísticos e interpretando de acuerdo a la productividad empresarial y las habilidades gerenciales las que se pretenden medir.

2.6. Aspectos éticos

Claridad en los objetivos de investigación. Nos permitirá observar, evaluar y ser claro y directo en saber identificar los objetivos de la investigación la cual ayudará a avanzar en el desarrollo de la investigación, el objetivo de este desarrollo tiene importancia para la toma de decisiones disminuyendo errores y buscando mejoras frente algunos problemas.

Transparencia de los datos obtenidos. En esta investigación obtenida y verificad por el programa estadístico SPSS nos permita medir el grado de confiabilidad el cual nos permitirá dar solución al problema acarreado en la investigación, la transparencia es indispensable ya que depende de la veracidad del proyecto.

Confiabilidad. Los datos que se recopilan de los trabajadores y de la empresa mantendrán su discreción, solamente se utilizara como fines correctos y descriptivos. Se pedirá el consentimiento para aplicarles la encuesta a los trabajadores, la cual podrán responder con total libertad y sinceridad ya que sus respuestas serán confidenciales.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Los datos recopilados serán de validez para determinar la revisión de la presentación de la investigación, el cual medirá la variable de Productividad Empresarial y Habilidades Gerencial de la empresa Spirall Computer S.A.C de San Pedro de Lloc, y la cual tiene que ser aplicada, concebida, elaborada y medida obteniendo una validez de dicha investigación.

Tejada (1995), citado por Carrasco (2009), expresa la validez como: la magnitud de precisión de un instrumento que al ser aplicado en una determinada población debe medir con precisión la variable a estudiar. Dicho de otro modo, es que los puntajes recolectados se ajusten a la estructura del instrumento propuesto.

III. RESULTADOS

3.1. Figuras y tablas

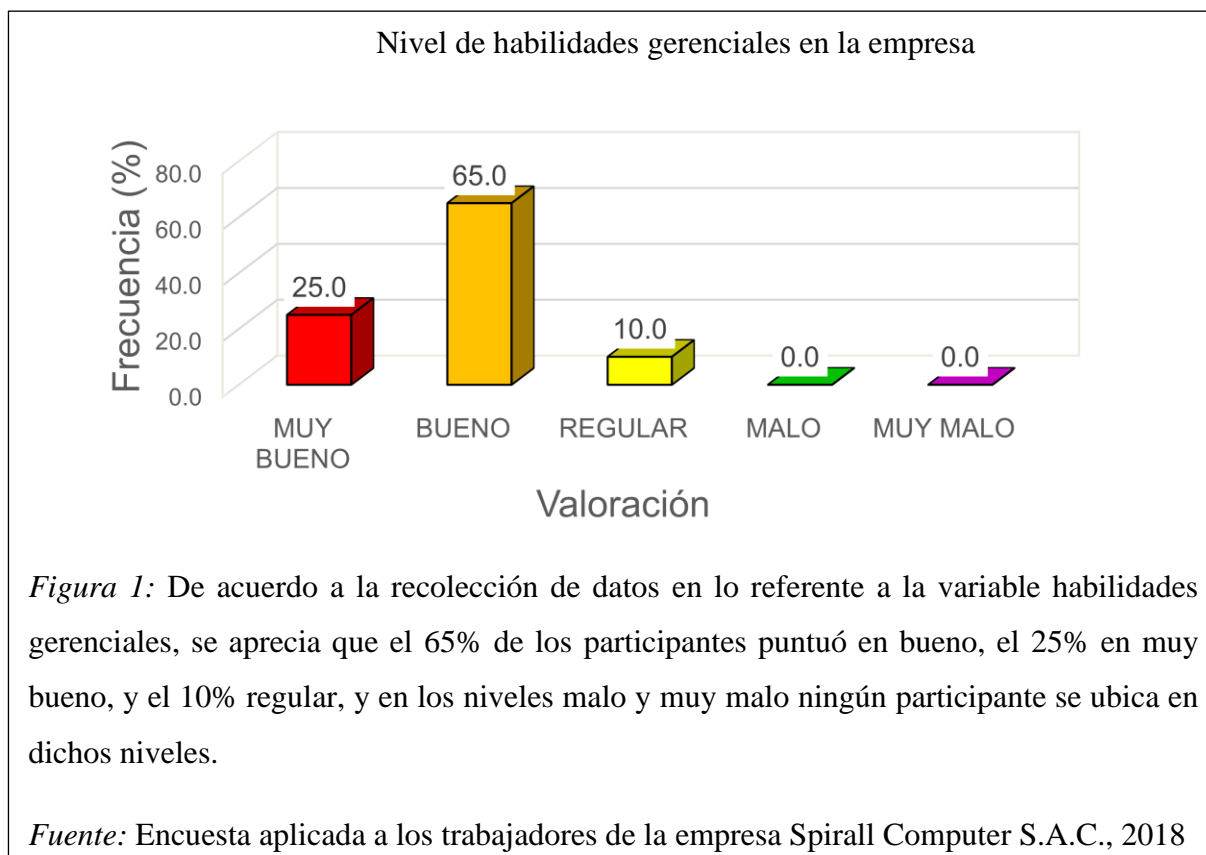
Análisis trabajo de investigación del nivel de la variable habilidades gerenciales en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 6

Nivel de habilidades gerenciales en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Habilidades Gerenciales	MUY BUENO	5	25.0	25.0	25.0
	BUENO	13	65.0	65.0	90.0
	REGULAR	2	10.0	10.0	100.0
	MALO	0	0.0	0.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018



Análisis de la dimensión habilidades y sus indicadores en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 7

Nivel de la dimensión habilidades en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Habilidades	MUY BUENO	5	25.0	25.0	25.0
	BUENO	13	65.0	65.0	90.0
	REGULAR	2	10.0	10.0	100.0
	MALO	0	0.0	0.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

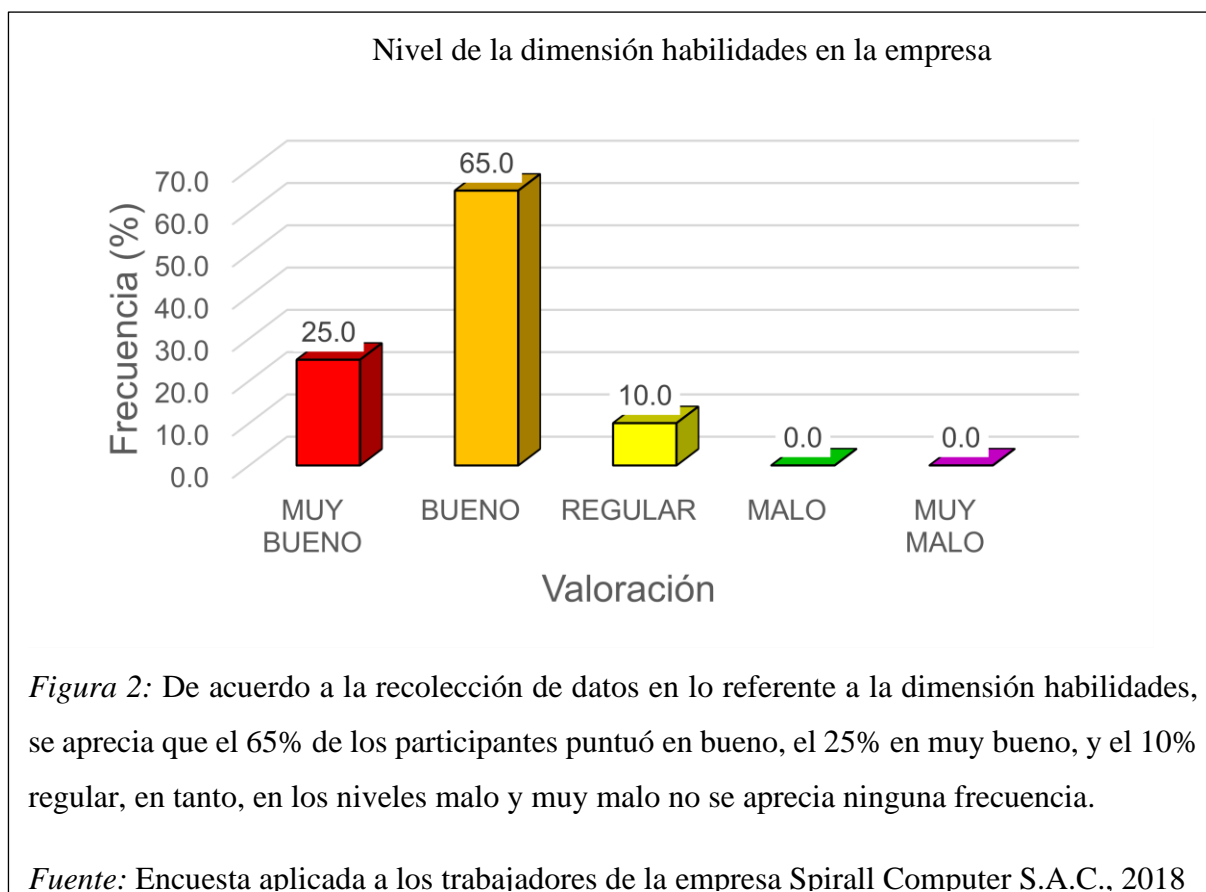


Tabla 8

Nivel del indicador aplicación de las habilidades gerenciales por parte del gerente en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Habilidades Gerenciales aplicadas por el gerente	Siempre	6	30.0	30.0	30.0
	Casi Siempre	5	25.0	25.0	55.0
	A Veces	7	35.0	35.0	90.0
	Casi Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

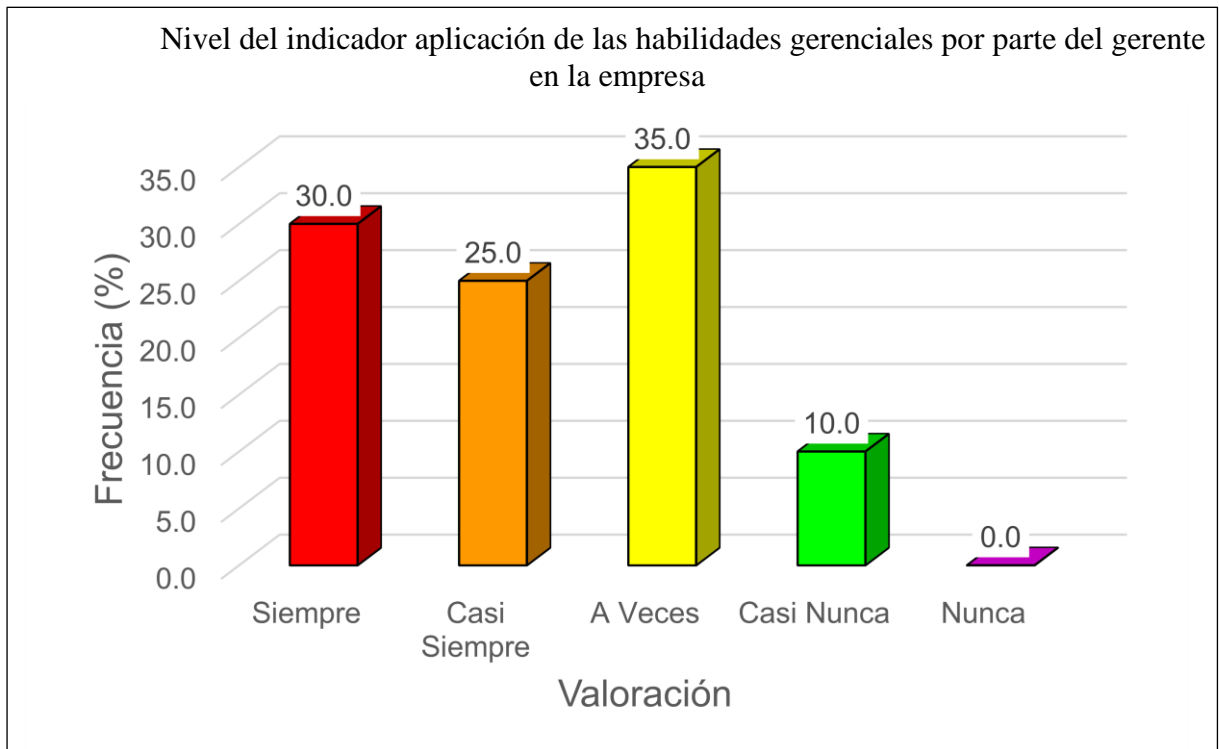


Figura 3: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente a las habilidades gerenciales aplicadas por el gerente, se aprecia que el 35% de los participantes respondió a veces, el 30% siempre, el 25% casi siempre y el 10% casi nunca, en tanto, en casi nunca ningún participante se ubica en dicha categoría.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Tabla 9

Nivel del indicador la delegación de funciones para una mejor productividad en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Delegación de funciones	Siempre	4	20.0	20.0	20.0
	Casi Siempre	8	40.0	40.0	60.0
	A Veces	5	25.0	25.0	85.0
	Casi Nunca	3	15.0	15.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

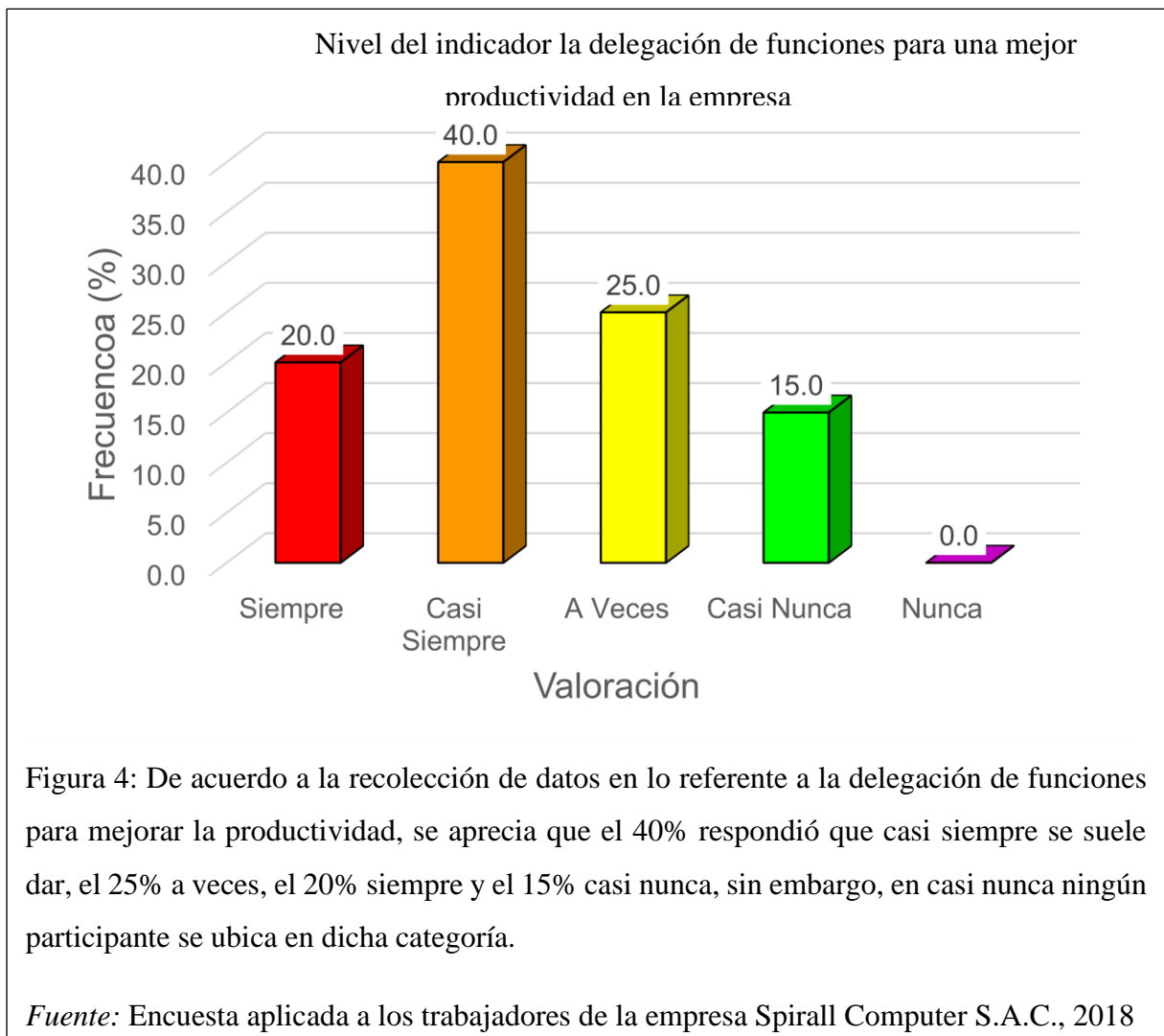


Tabla 10

Nivel del indicador motivación producto de las habilidades gerenciales en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Motivación producto de las habilidades gerenciales	Siempre	1	5.0	5.0	5.0
	Casi Siempre	6	30.0	30.0	35.0
	A Veces	11	55.0	55.0	90.0
	Casi Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

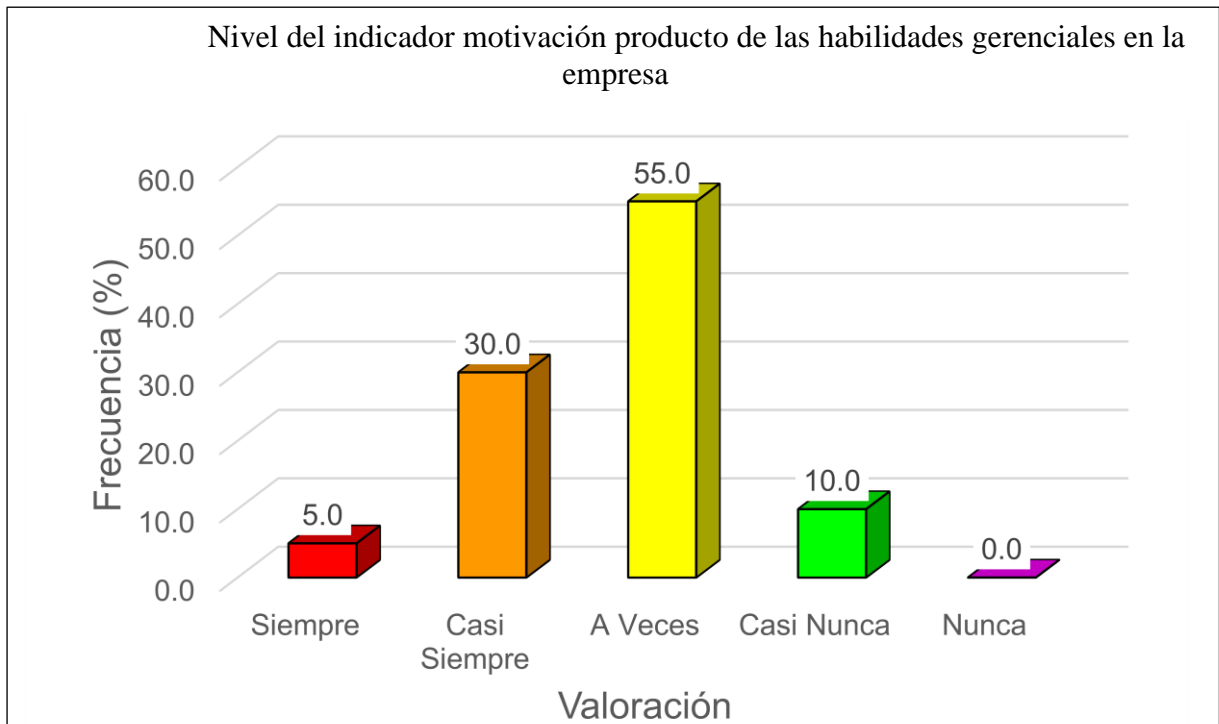


Figura 5: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente a la motivación en el trabajo producto de las habilidades gerenciales, se aprecia que el 55% respondió a veces, el 30% casi siempre, el 10% casi nunca y el 5% en siempre, no obstante, en la opción casi nunca ningún participante se ubica en tal categoría.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Tabla 11

Nivel del indicador reconocimiento en el trabajo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reconocimiento en el trabajo	Siempre	5	25.0	25.0	25.0
	Casi Siempre	4	20.0	20.0	45.0
	A Veces	11	55.0	55.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018.

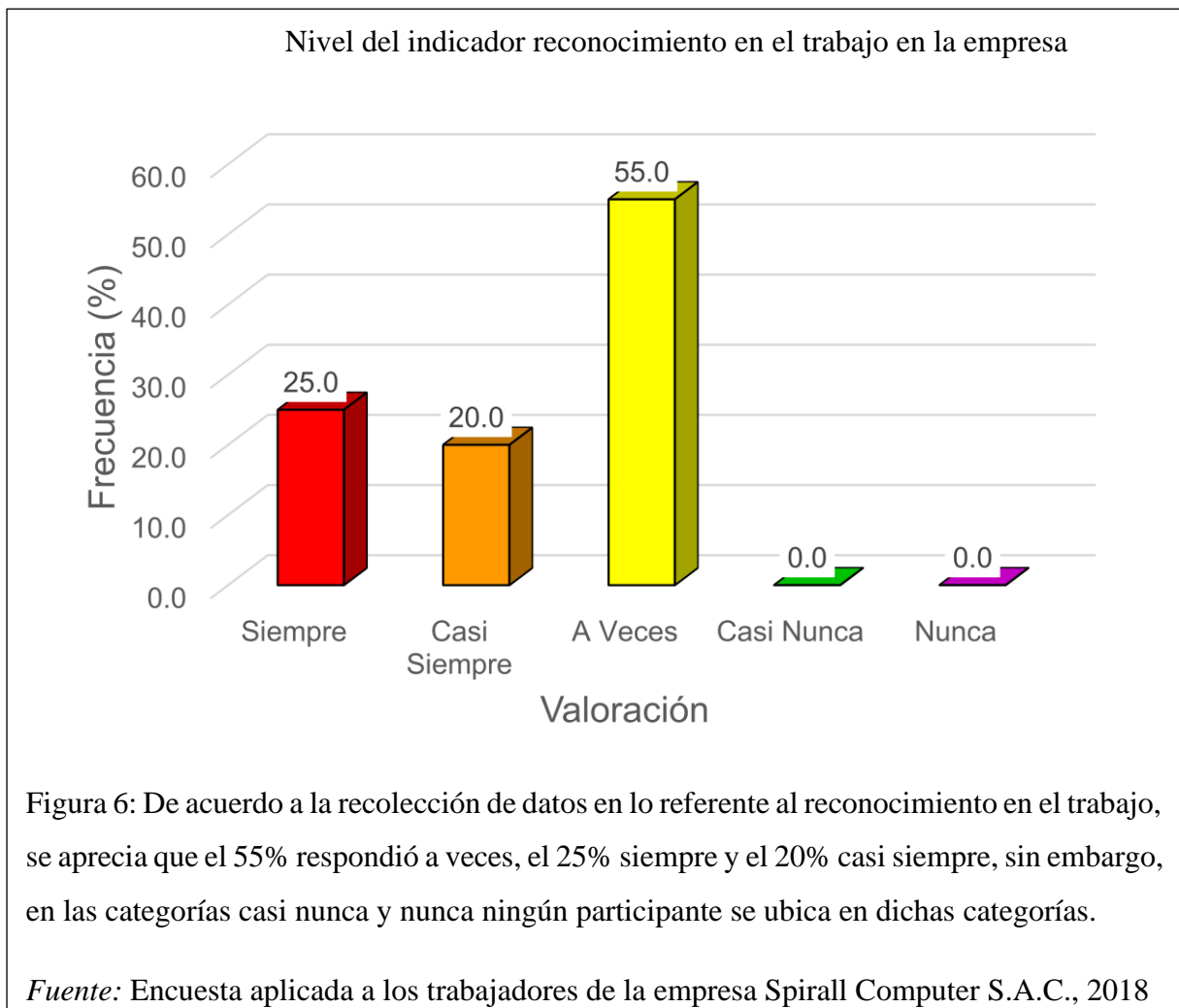


Tabla 12

Nivel del indicador tipo de sueldo recibido en función al mercado en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sueldo recibido	Siempre	1	5.0	5.0	5.0
	Casi Siempre	7	35.0	35.0	40.0
	A Veces	12	60.0	60.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018.

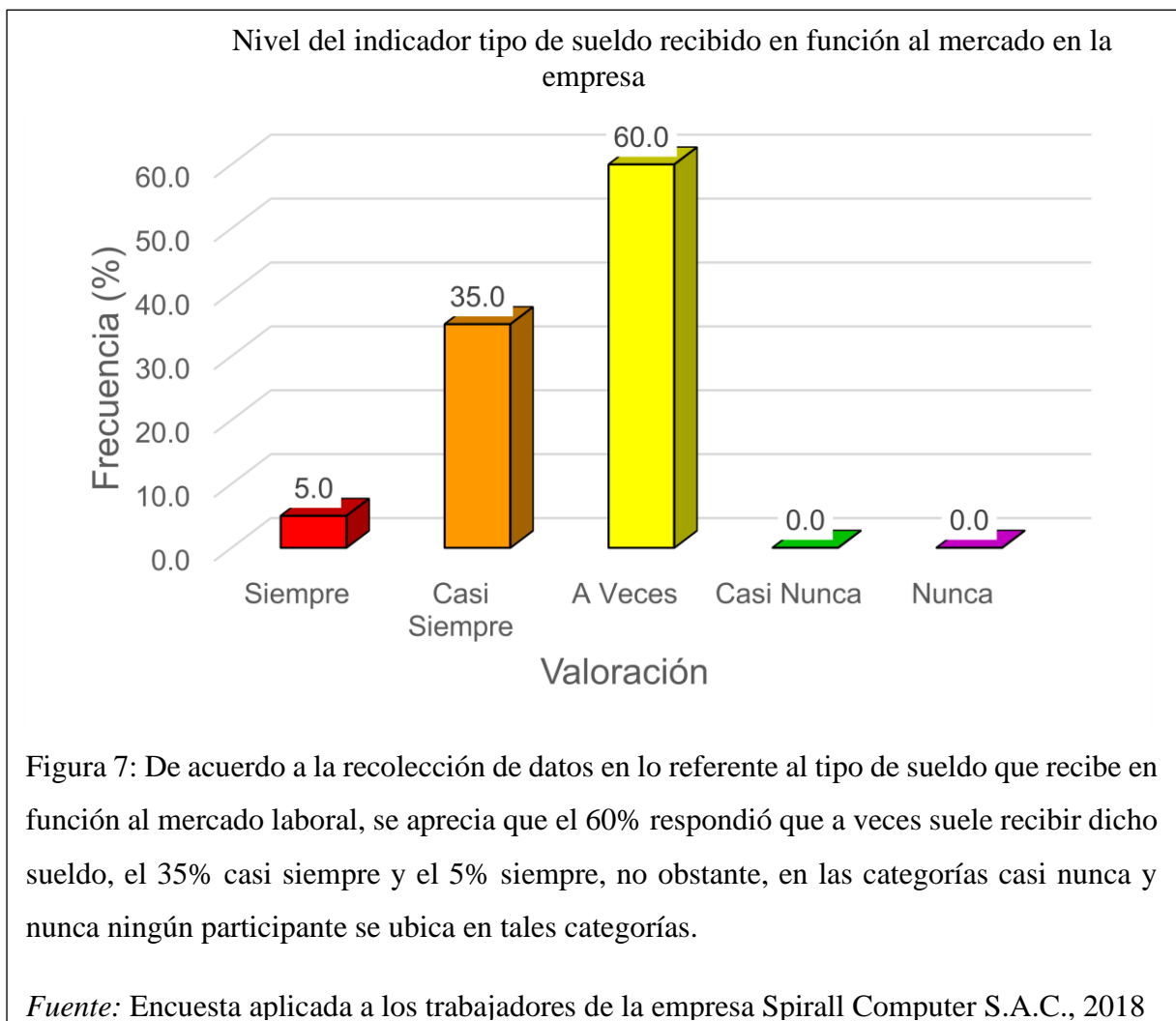


Tabla 13

Nivel del indicador motivación de recibir nuevas tareas en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Motivación para aceptar nuevas tareas	Siempre	5	25.0	25.0	25.0
	Casi Siempre	7	35.0	35.0	60.0
	A Veces	3	15.0	15.0	75.0
	Casi Nunca	5	25.0	25.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

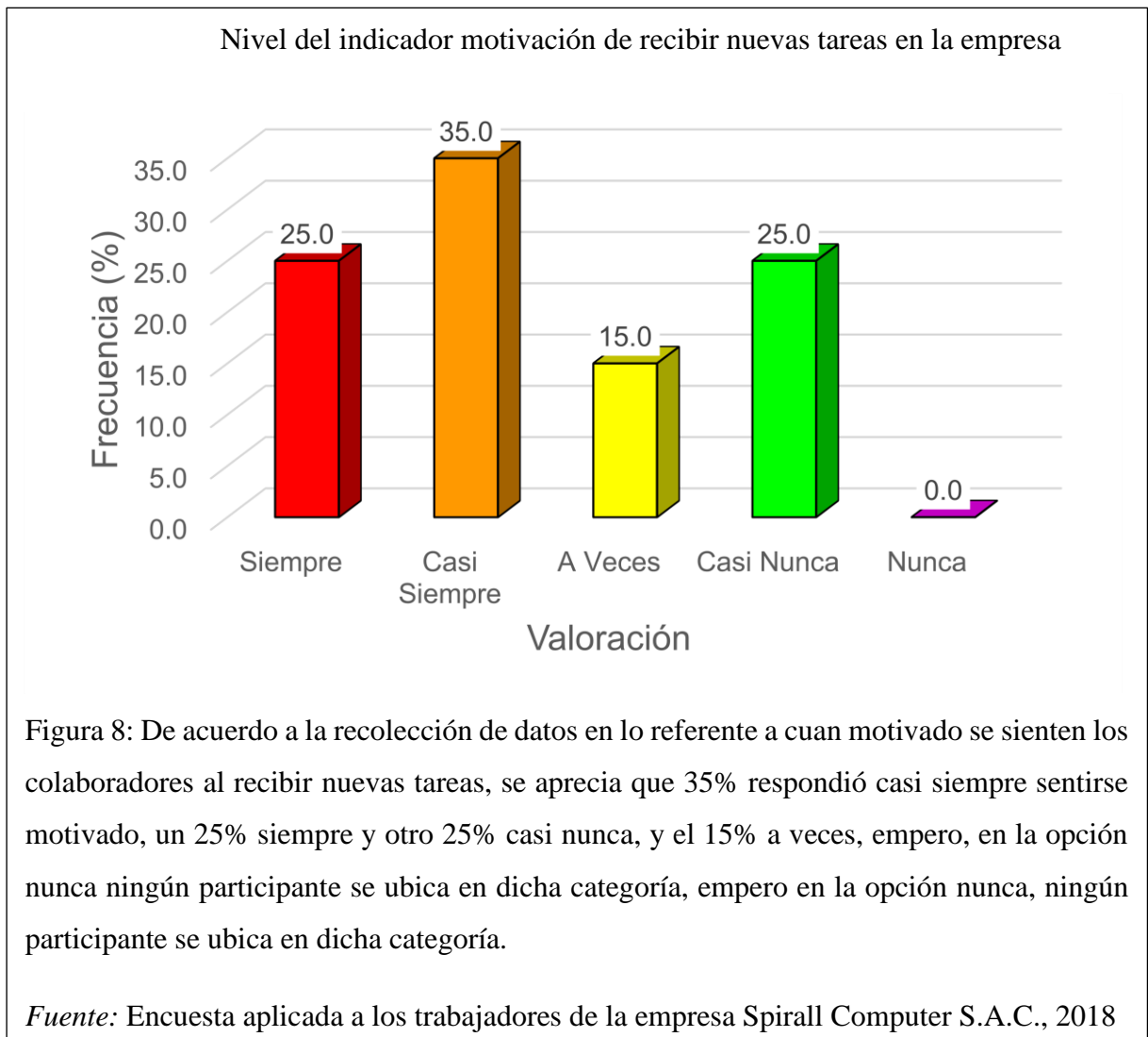


Tabla 14

Nivel del indicador cumplimiento de metas respecto al trabajo que realiza en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cumplimiento de metas	Siempre	3	15.0	15.0	15.0
	Casi Siempre	11	55.0	55.0	70.0
	A Veces	4	20.0	20.0	90.0
	Casi Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

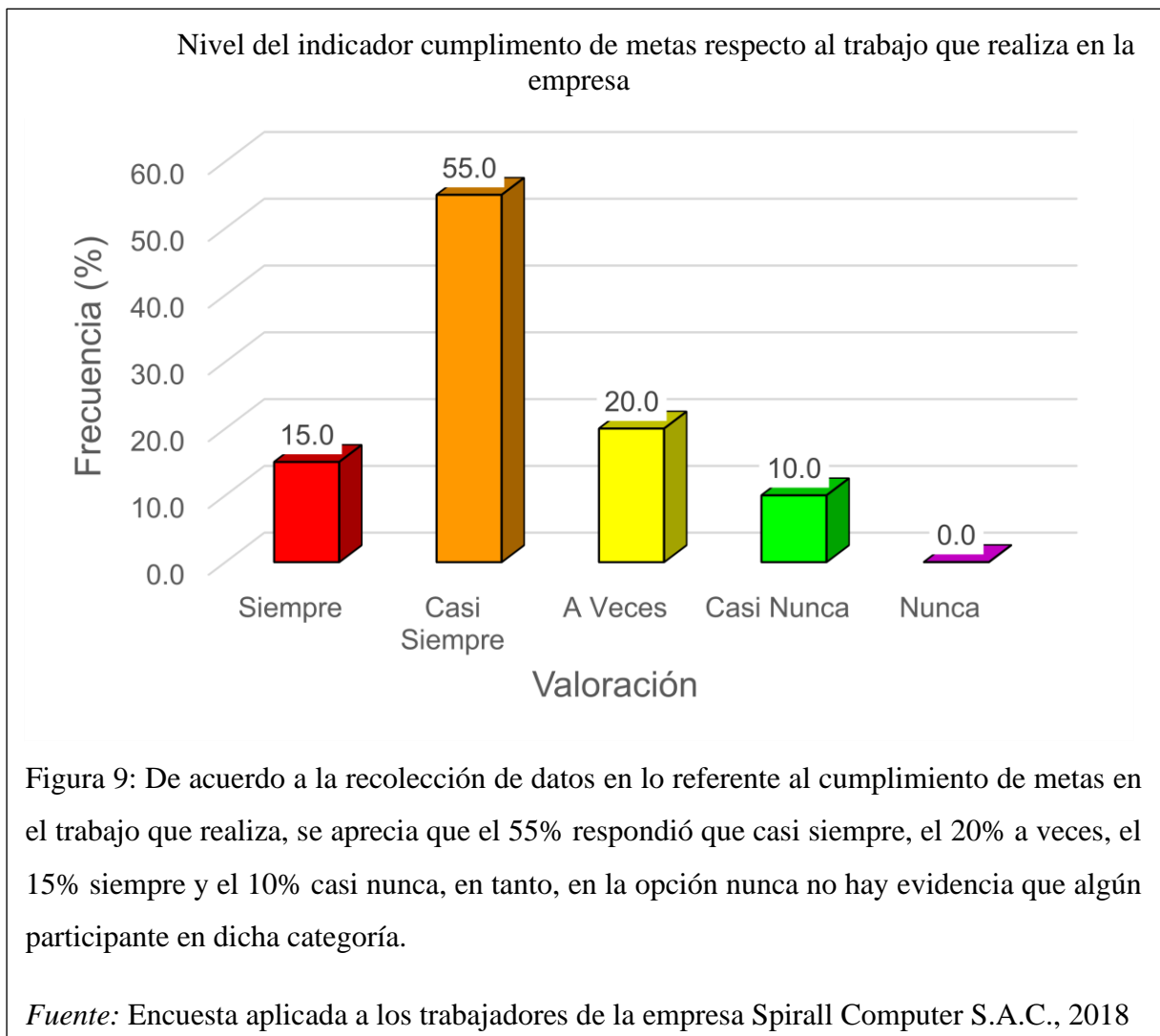


Tabla 15

Nivel del indicador claridad de funciones en el área donde labora en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Claridad de funciones	Siempre	6	30.0	30.0	30.0
	Casi Siempre	11	55.0	55.0	85.0
	A Veces	3	15.0	15.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

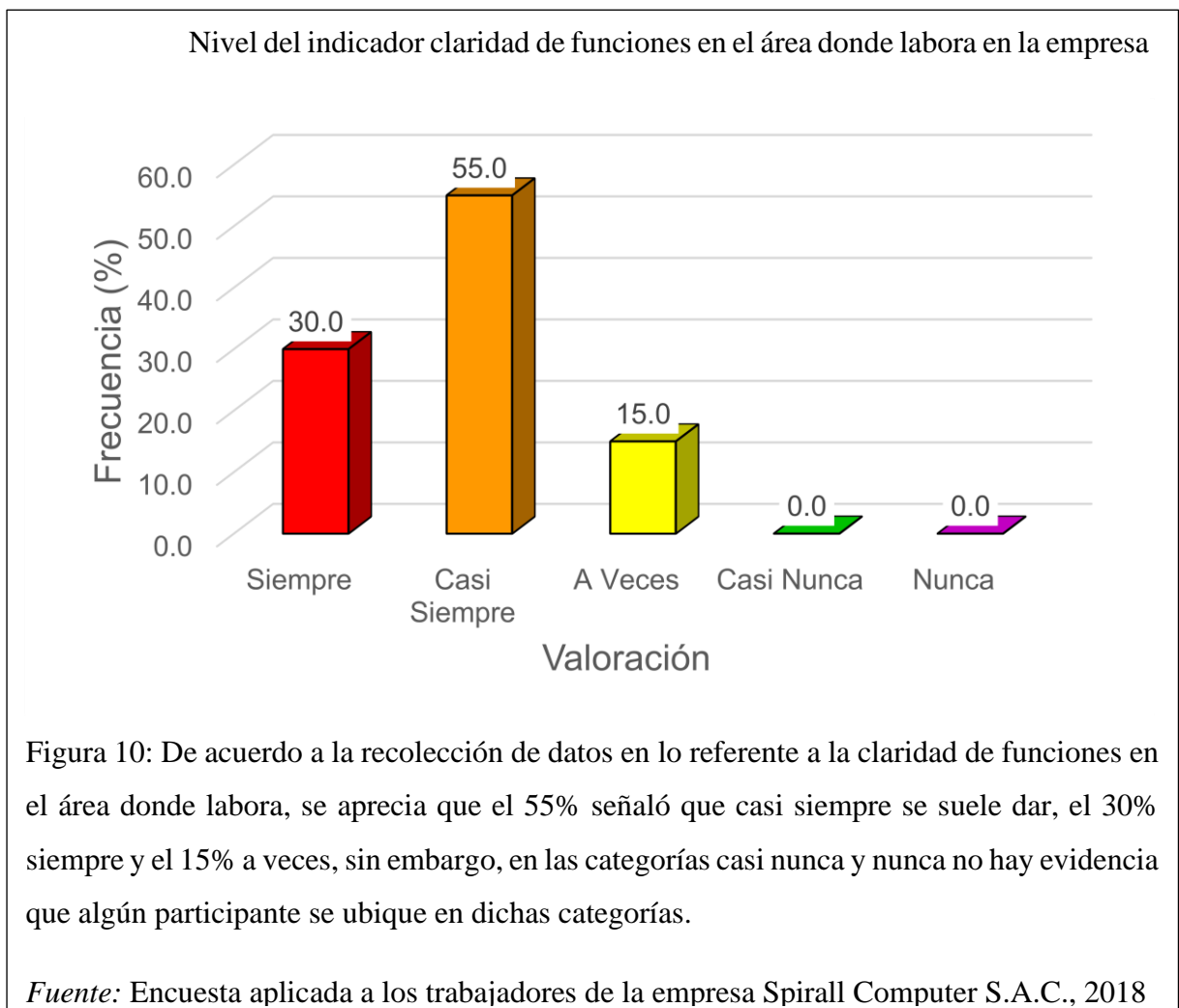


Tabla 16

Nivel del indicador socialización con los compañeros de trabajo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sociabilidad en el trabajo	Siempre	4	20.0	20.0	20.0
	Casi Siempre	6	30.0	30.0	50.0
	A Veces	9	45.0	45.0	95.0
	Casi Nunca	1	5.0	5.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

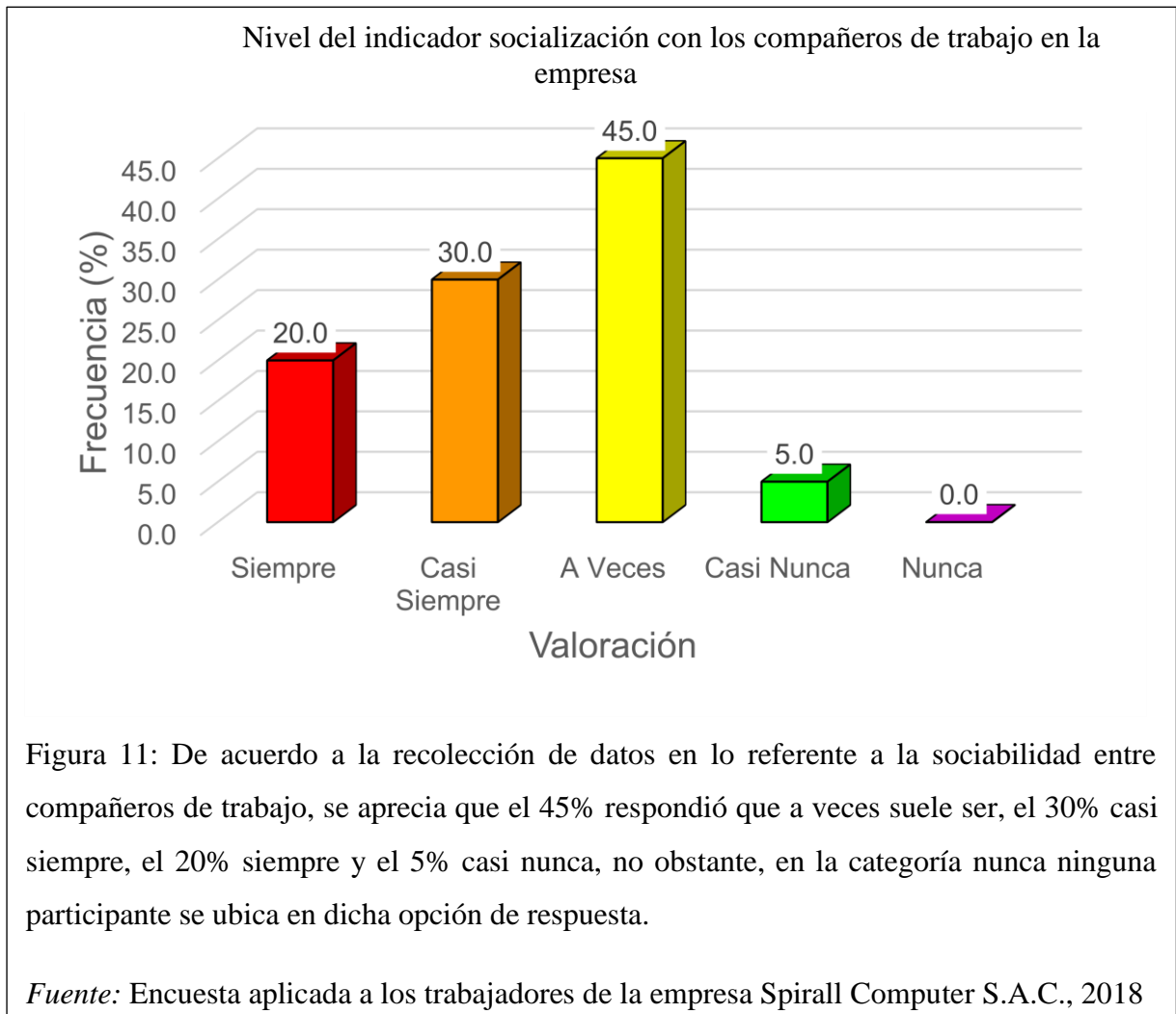


Tabla 17

Nivel del indicador disposición a colaborar en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Disponibilidad a Colaborar	Siempre	4	20.0	20.0	20.0
	Casi Siempre	11	55.0	55.0	75.0
	A Veces	5	25.0	25.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

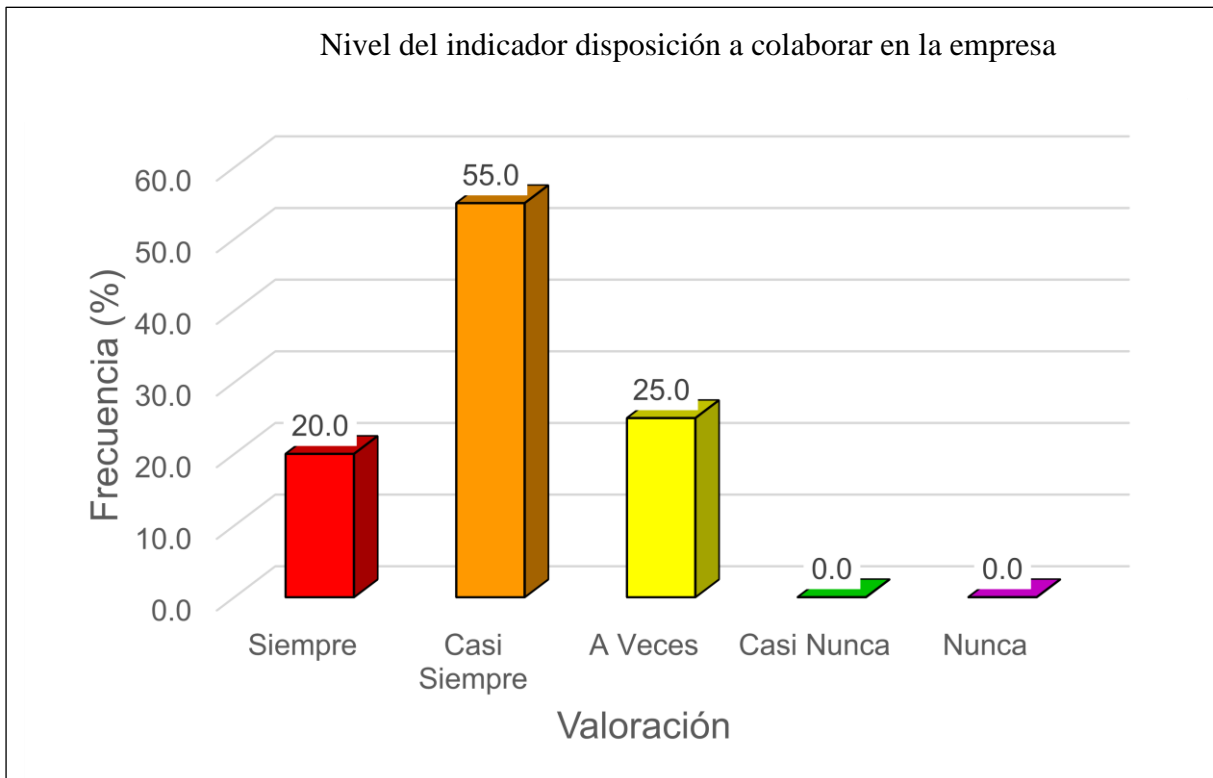


Figura 12: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente a la disponibilidad de colaborar en la empresa, se aprecia que el 55% refiere que casi siempre, el 25% a veces y el 20% siempre, en tanto, en las opciones casi nunca y nunca ningún participante se ubica en tales categorías.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Análisis de la dimensión liderazgo e indicadores en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 18

Nivel de la dimensión liderazgo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc - 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Liderazgo	MUY BUENO	5	25.0	25.0	25.0
	BUENO	9	45.0	45.0	70.0
	REGULAR	5	25.0	25.0	95.0
	MALO	1	5.0	5.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

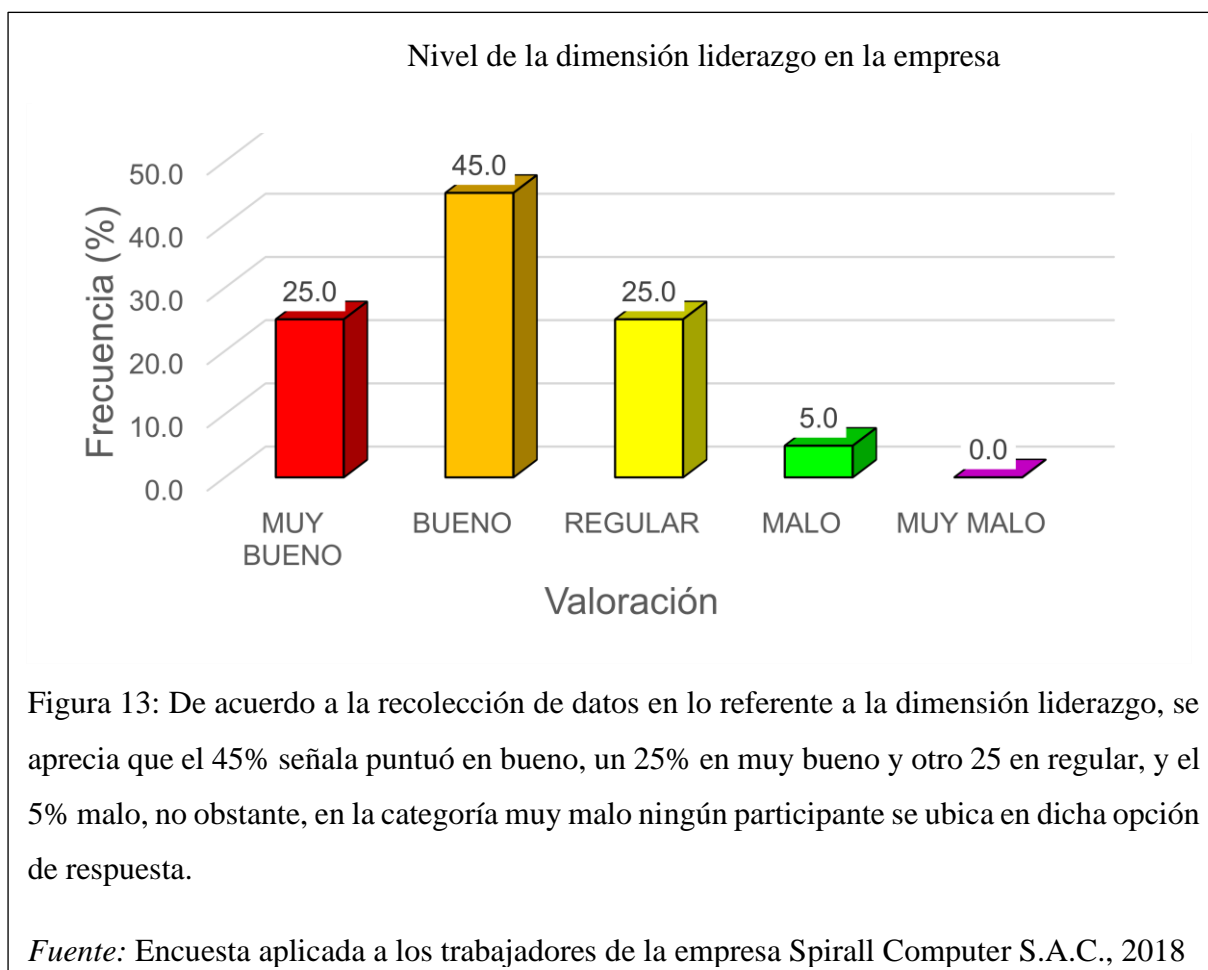
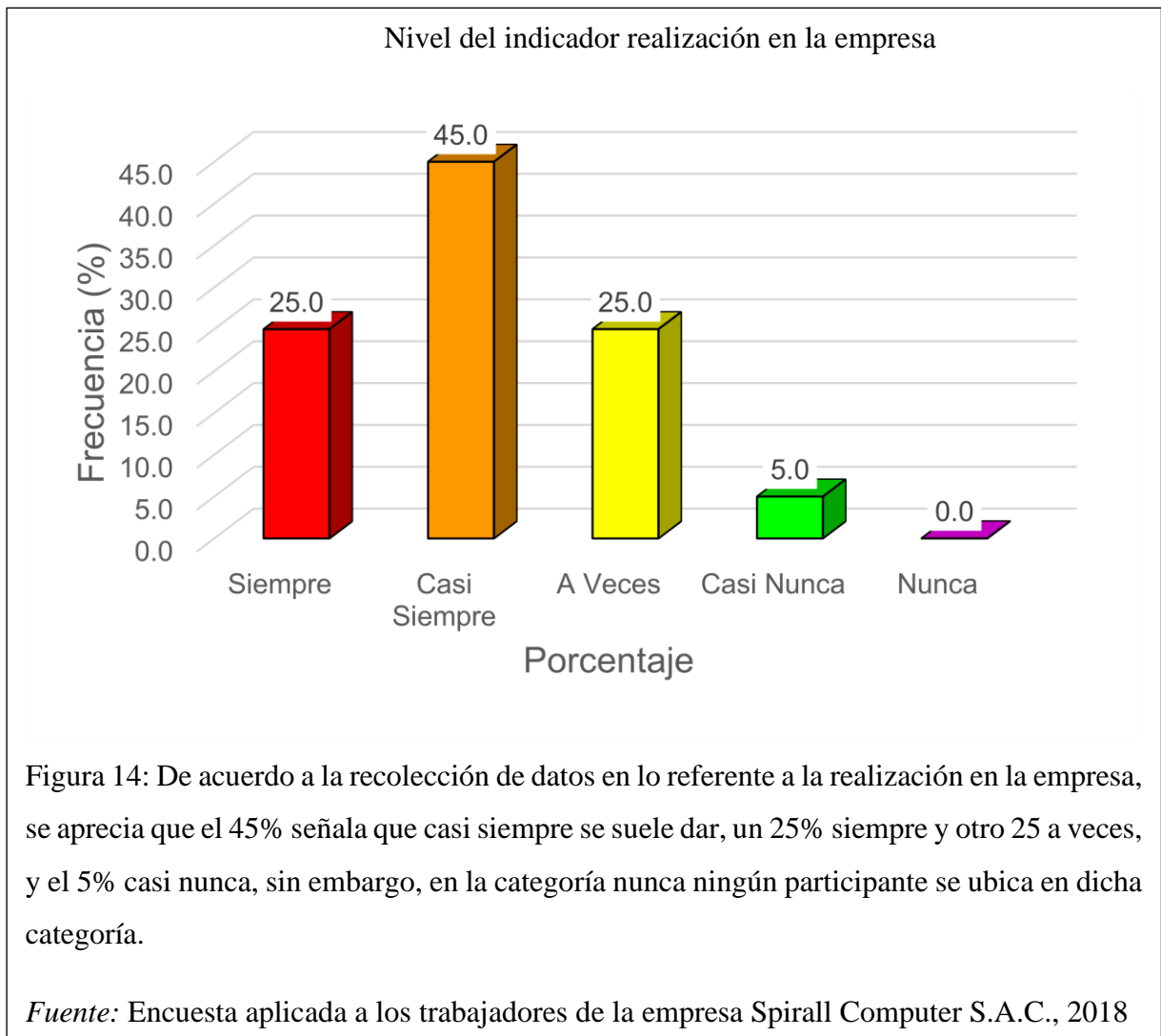


Tabla 19

Nivel del indicador realización en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	25.0	25.0	25.0
	Casi Siempre	9	45.0	45.0	70.0
	A Veces	5	25.0	25.0	95.0
	Casi Nunca	1	5.0	5.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018



Análisis de la dimensión objetivos en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 20

Nivel de la dimensión objetivos en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Objetivos	MUY BUENO	4	20.0	20.0	20.0
	BUENO	10	50.0	50.0	70.0
	REGULAR	4	20.0	20.0	90.0
	MALO	2	10.0	10.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

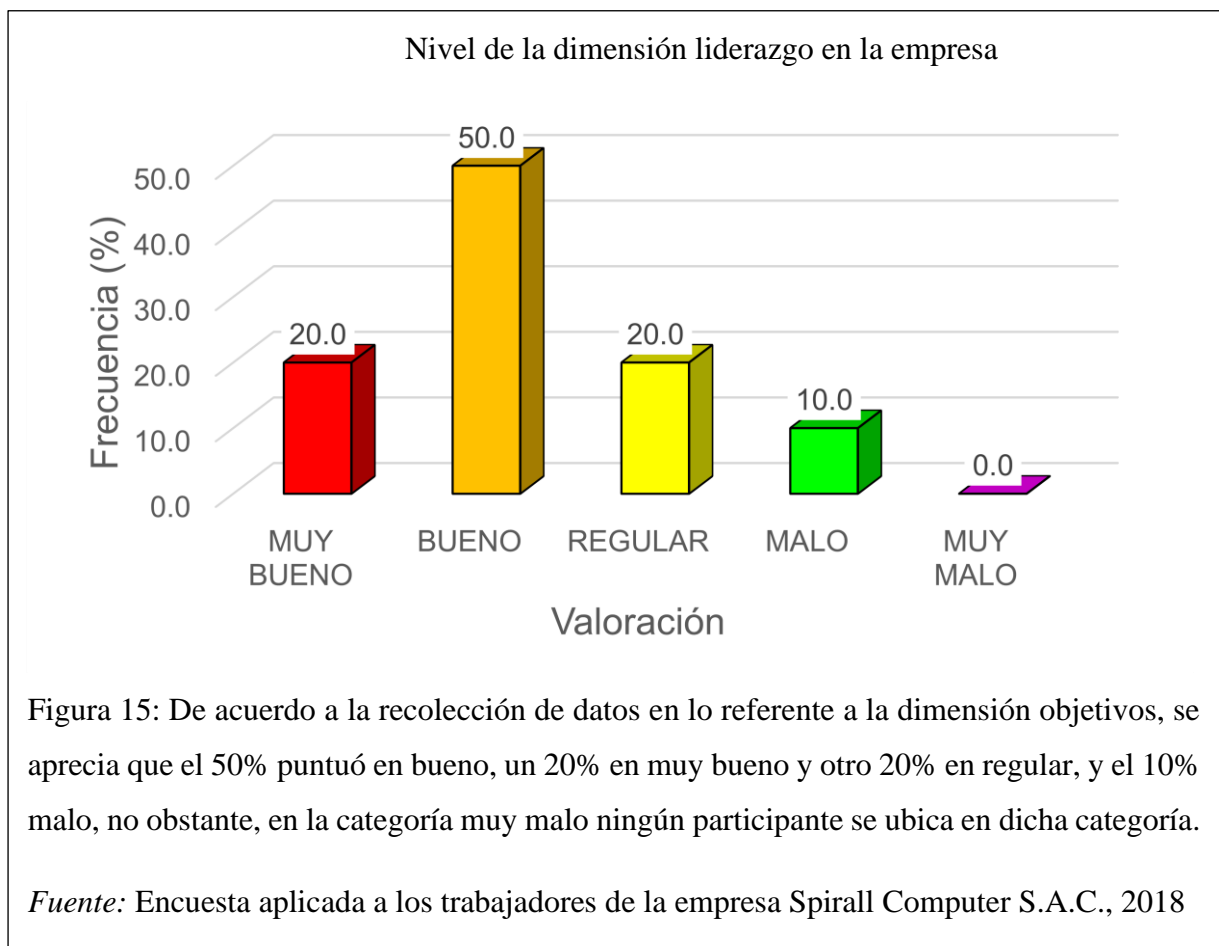


Tabla 21

Nivel del indicador objetivos logrados producto del liderazgo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Logro de objetivos producto del Liderazgo	Siempre	5	25.0	25.0	25.0
	Casi Siempre	4	20.0	20.0	45.0
	A Veces	11	55.0	55.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018.

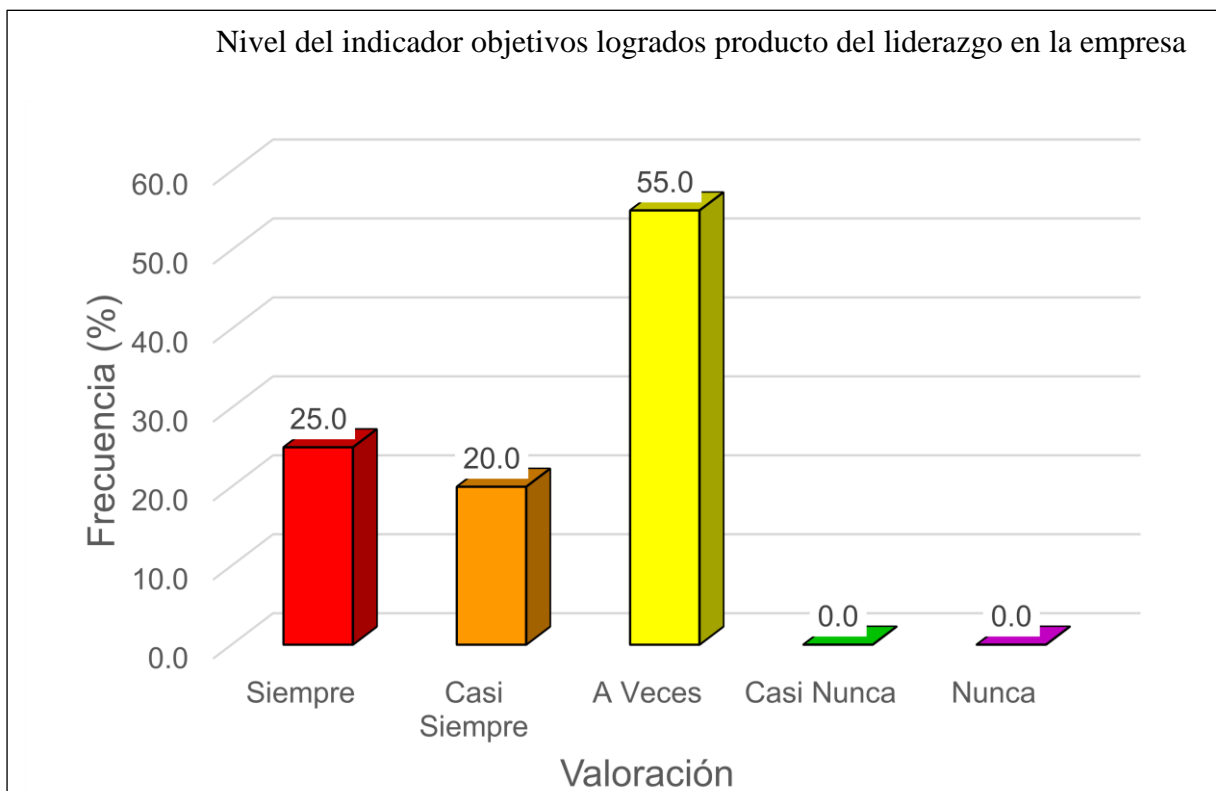


Figura 16: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente al cumplimiento de objetivos producto del liderazgo aplicado, se aprecia que el 55% respondió a veces, el 25% siempre y el 20% casi siempre, sin embargo, en las categorías casi nunca y nunca ningún participante se ubica tales categorías.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Tabla 22

Nivel del indicador planificación y organización de actividades en corto plazo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Planificación y Organización de actividades a corto plazo	Siempre	2	10.0	10.0	10.0
	Casi Siempre	3	15.0	15.0	25.0
	A Veces	12	60.0	60.0	85.0
	Casi Nunca	1	5.0	5.0	90.0
	Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

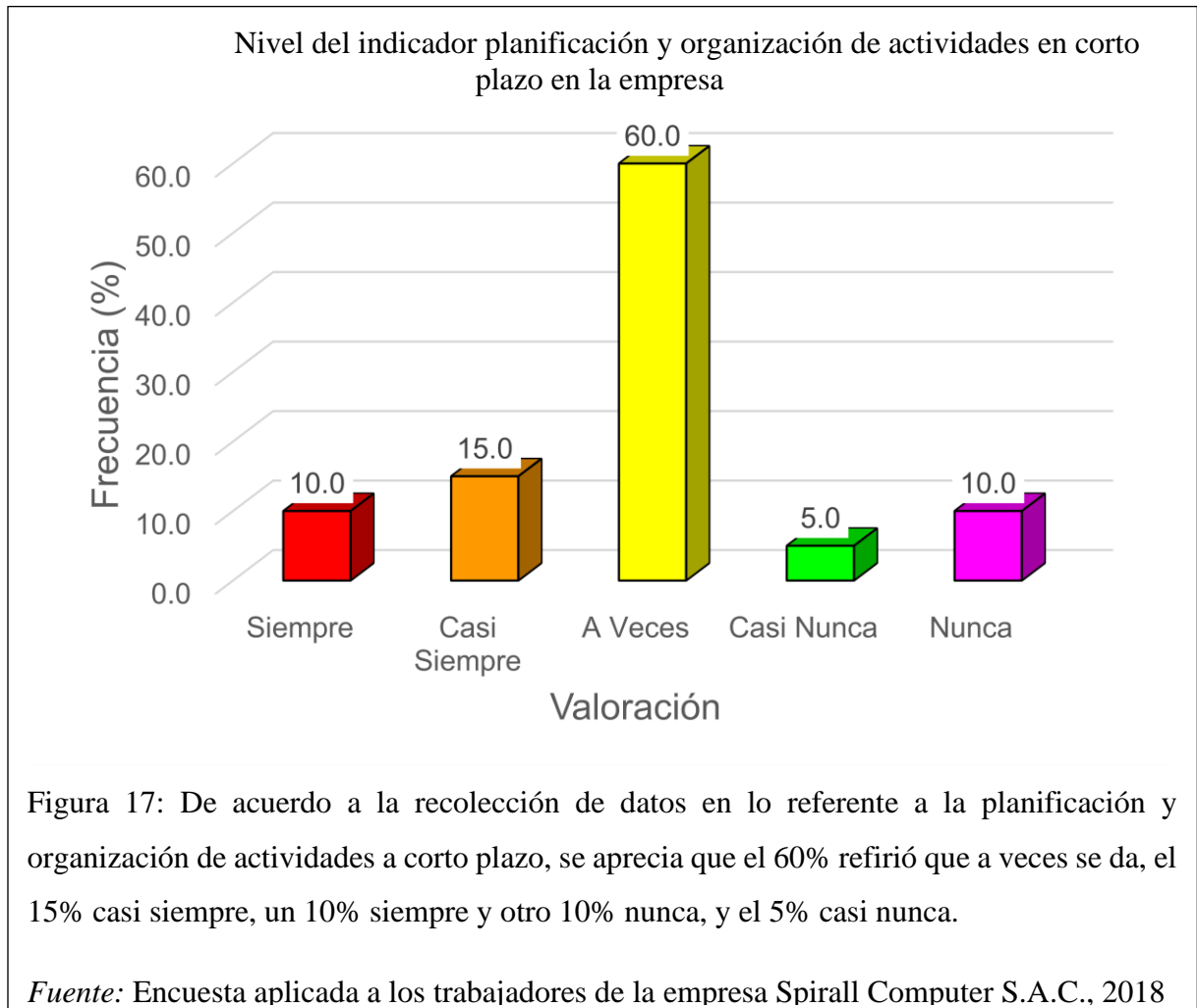
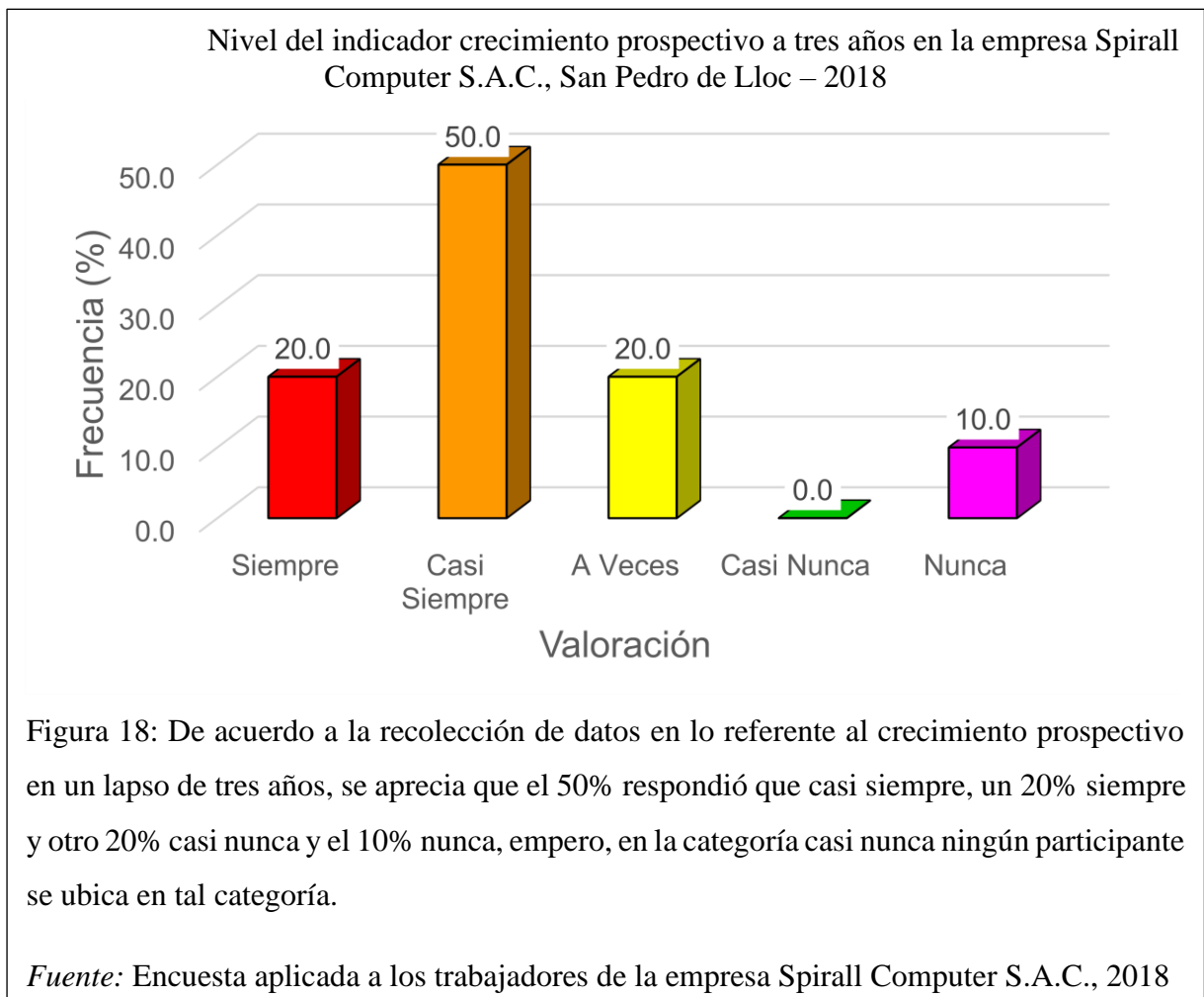


Tabla 23

Nivel del indicador crecimiento prospectivo a tres años en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Crecimiento Prospectivo	Siempre	4	20.0	20.0	20.0
	Casi Siempre	10	50.0	50.0	70.0
	A Veces	4	20.0	20.0	90.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	90.0
	Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018



Análisis del nivel de productividad empresarial de la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 24

Nivel de la variable productividad empresarial de la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Productividad Empresarial	MUY BUENO	10	50.0	50.0	50.0
	BUENO	8	40.0	40.0	90.0
	REGULAR	2	10.0	10.0	100.0
	MALO	0	0.0	0.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018.

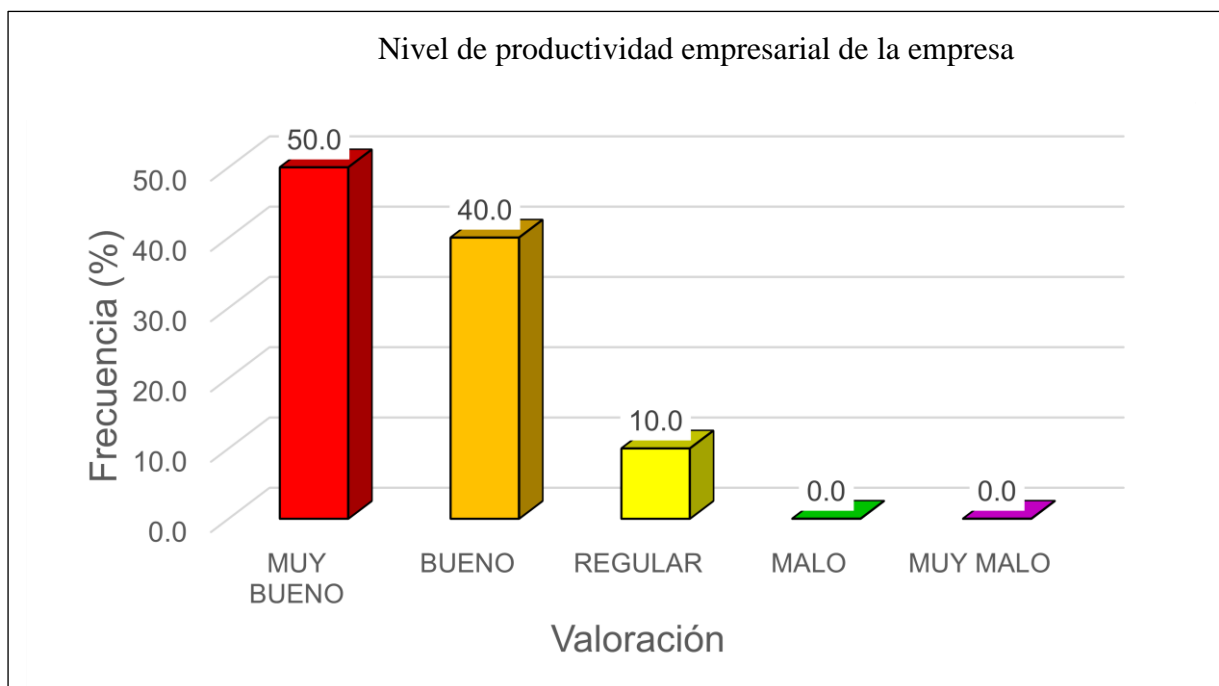


Figura 19: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente a la variable productividad empresarial, se aprecia que el 50% respondió muy bueno, un 40% en bueno y el 10% en regular, sin embargo, en las categorías malo y muy malo ningún participante se ubica en dichas categorías.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Análisis del nivel de la dimensión productividad del conocimiento e indicadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 25

Nivel de la dimensión productividad del conocimiento de la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Productividad del Conocimiento	MUY BUENO	10	50.0	50.0	50.0
	BUENO	5	25.0	25.0	75.0
	REGULAR	5	25.0	25.0	100.0
	MALO	0	0.0	0.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

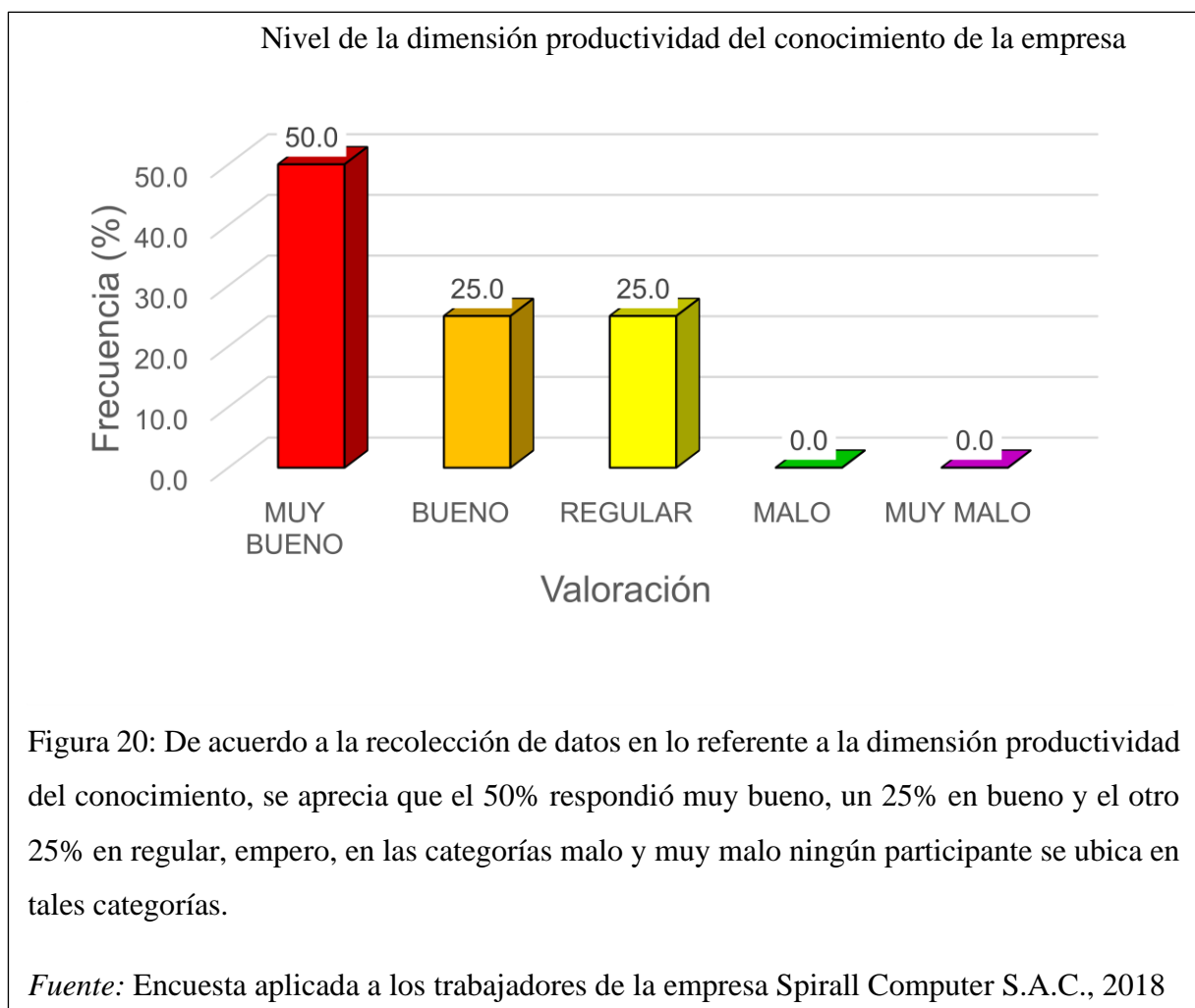


Tabla 26

Nivel del indicador presencia de recursos necesarios para brindar un buen servicio en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Recursos necesarios para proporcionar un buen servicio	Siempre	1	5.0	5.0	5.0
	Casi Siempre	11	55.0	55.0	60.0
	A Veces	5	25.0	25.0	85.0
	Casi Nunca	3	15.0	15.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018.

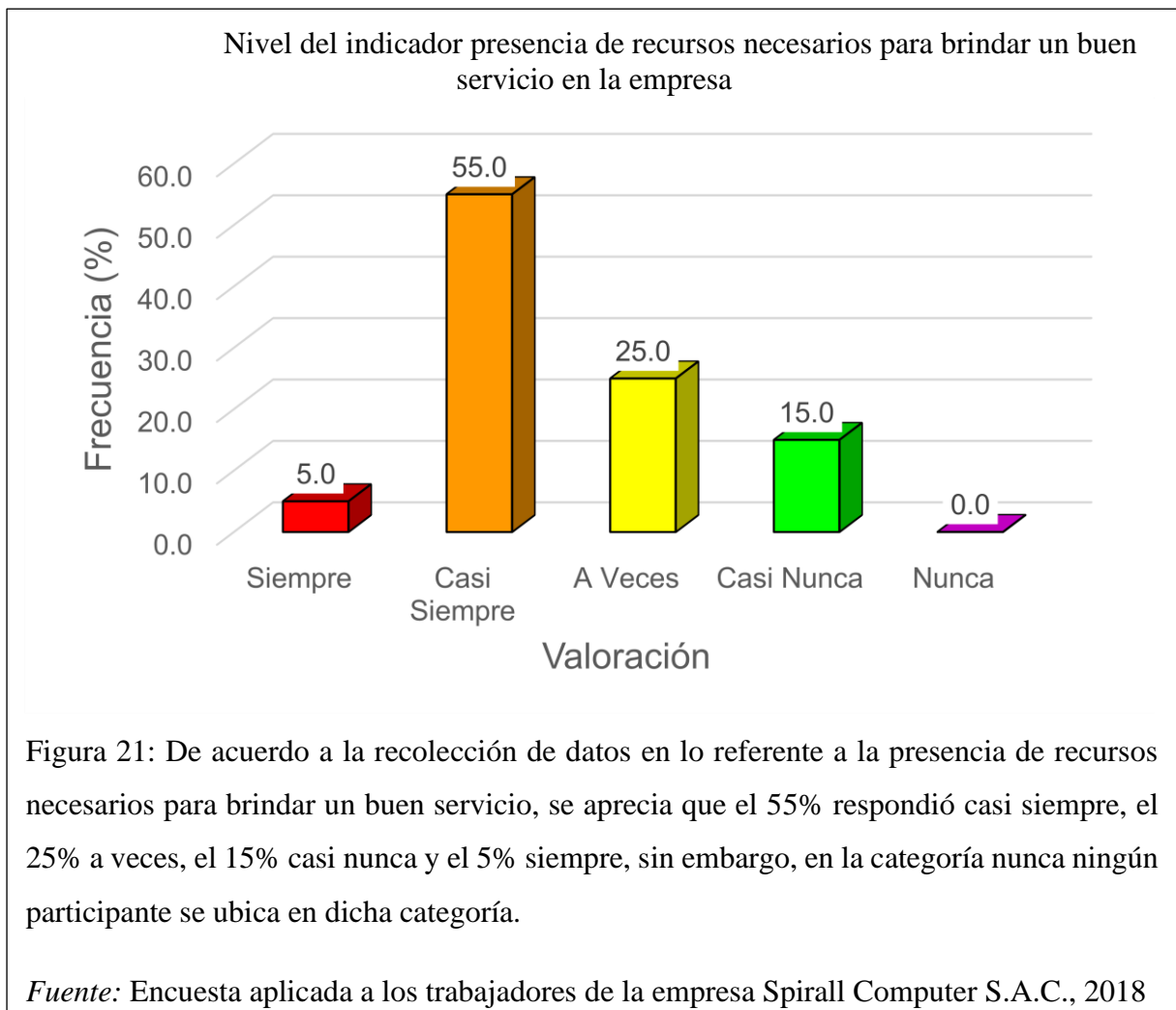


Tabla 27

Nivel del indicador satisfacción del puesto de trabajo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción del puesto de trabajo	Siempre	11	55.0	55.0	55.0
	Casi Siempre	4	20.0	20.0	75.0
	A Veces	5	25.0	25.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018.

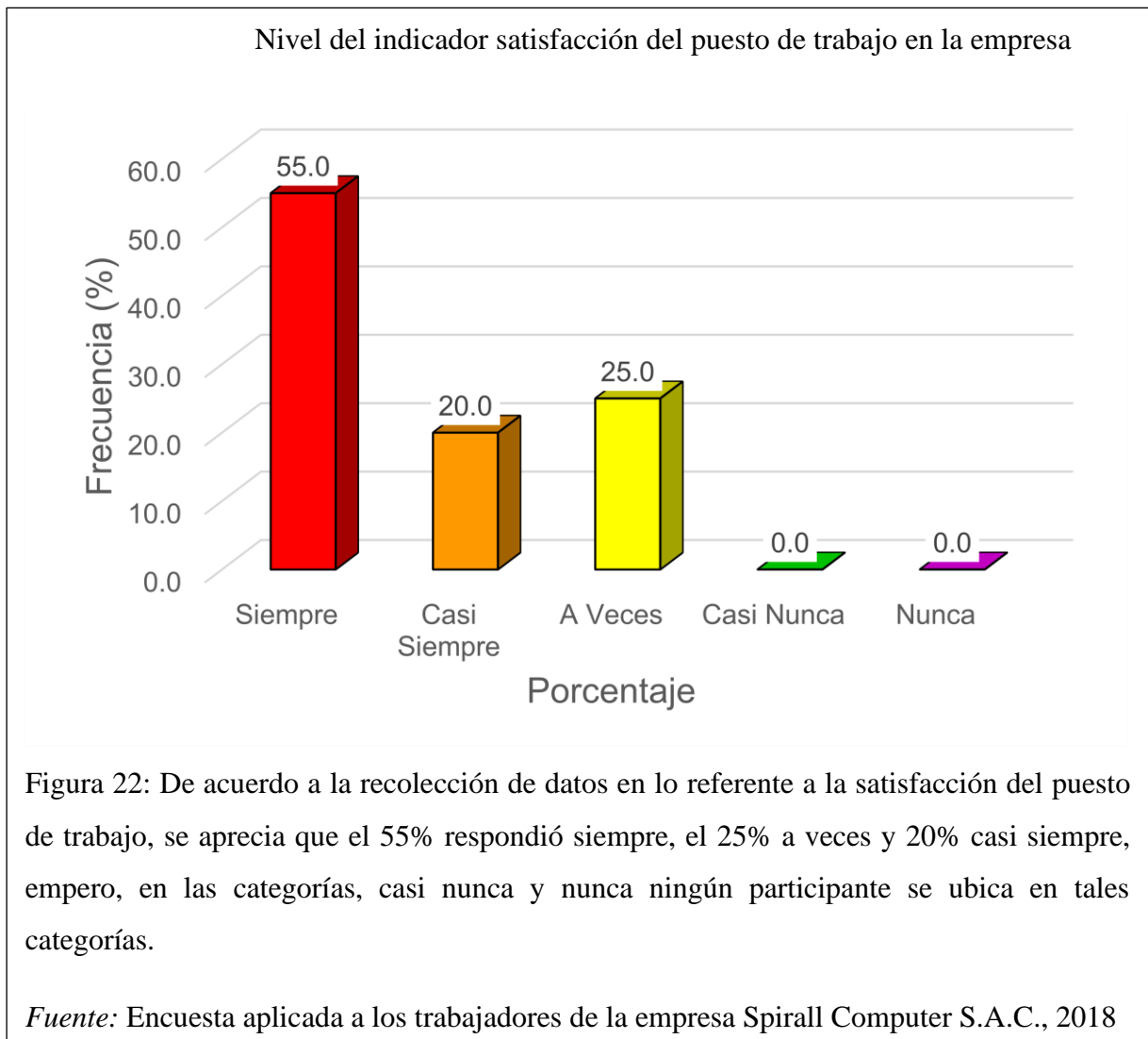


Tabla 28

Nivel del indicador motivación en el puesto de trabajo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Motivación en el puesto de trabajo	Siempre	3	15.0	15.0	15.0
	Casi Siempre	6	30.0	30.0	45.0
	A Veces	8	40.0	40.0	85.0
	Casi Nunca	3	15.0	15.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

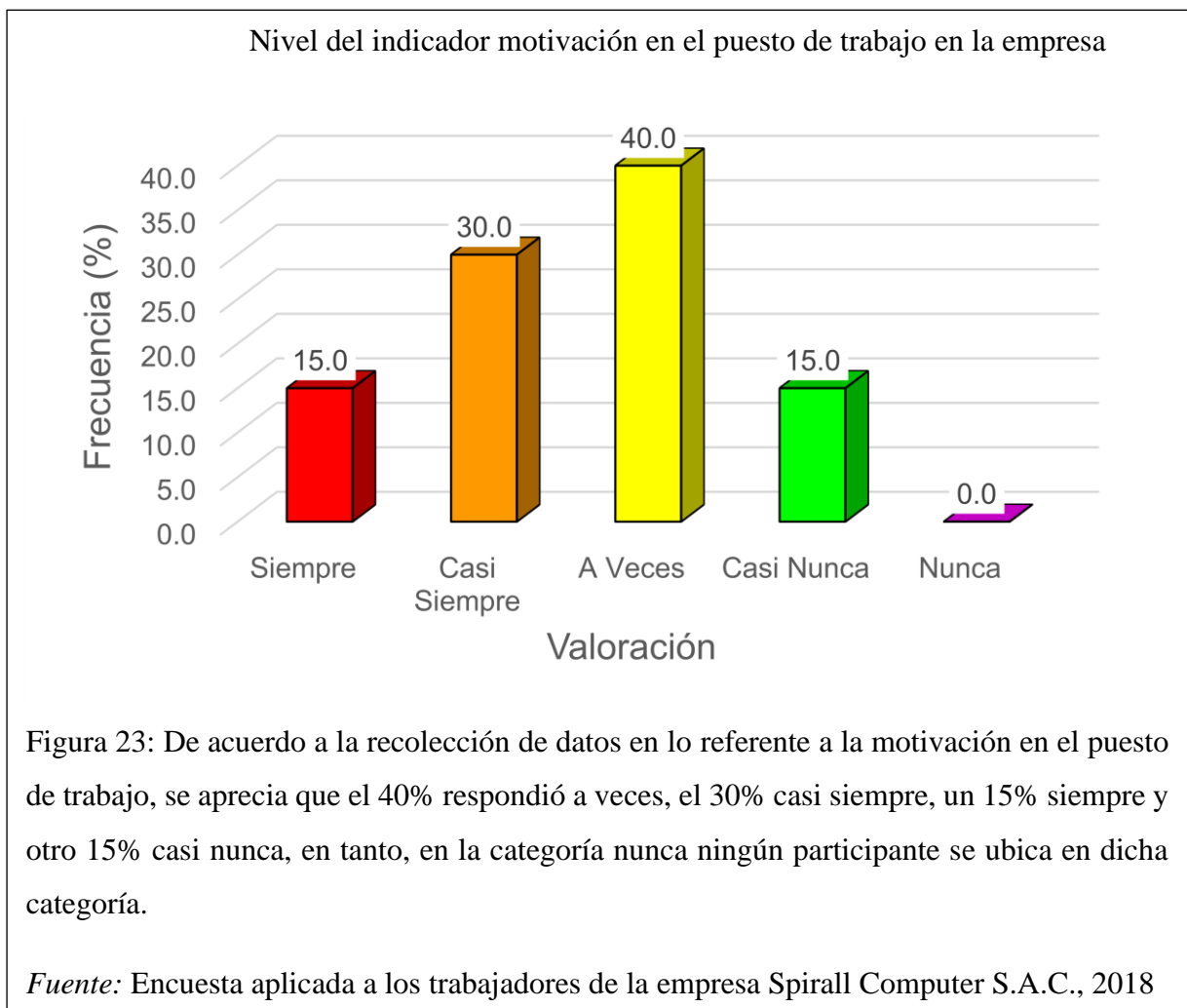


Tabla 29

Nivel del indicador estado de equipos y maquinaria en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estado de equipos y maquinaria	Siempre	10	50.0	50.0	50.0
	Casi Siempre	1	5.0	5.0	55.0
	A Veces	9	45.0	45.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

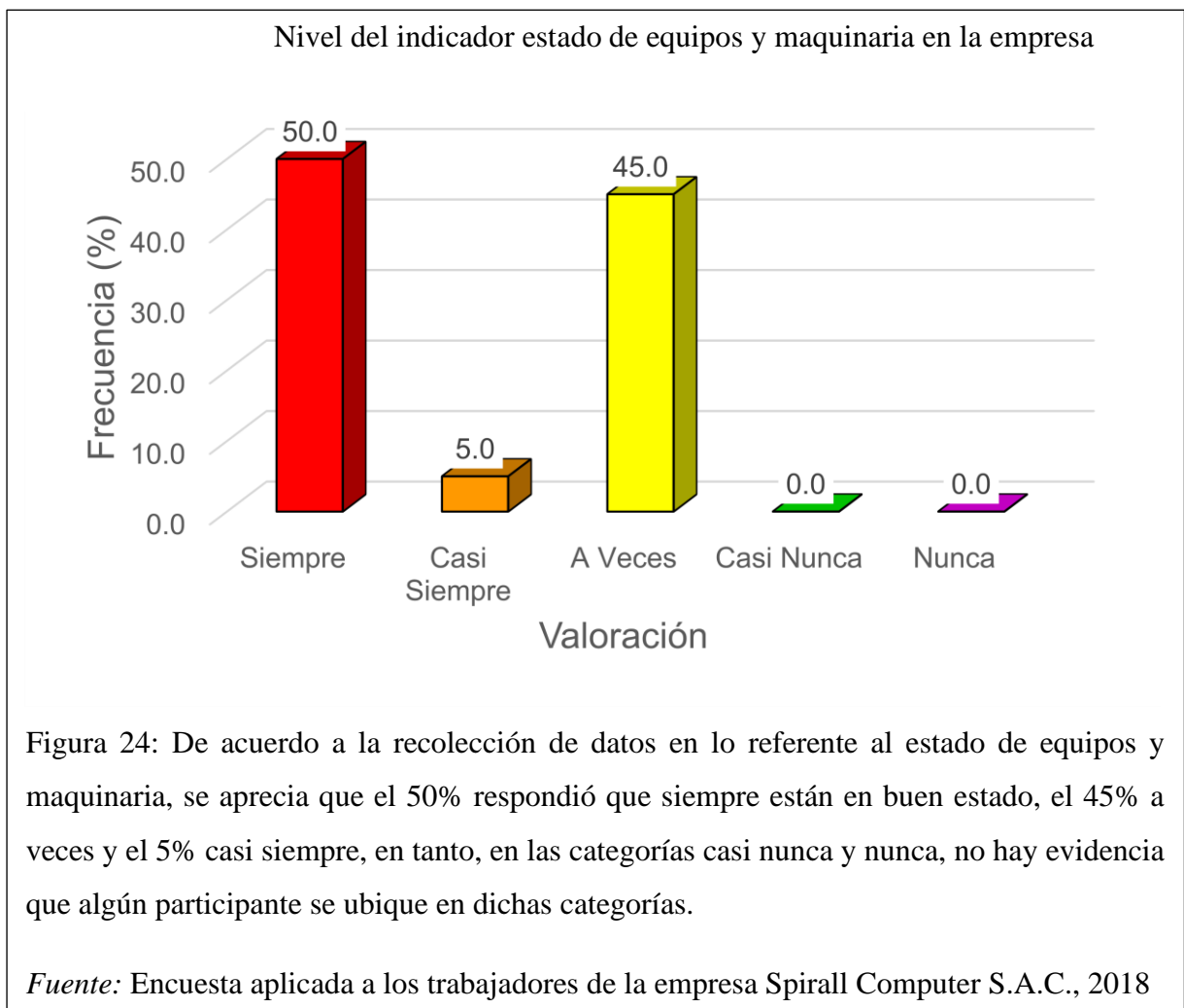


Tabla 30

Nivel del indicador tecnología de equipos de la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	35.0	35.0	35.0
	Casi Siempre	6	30.0	30.0	65.0
	A Veces	5	25.0	25.0	90.0
	Casi Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

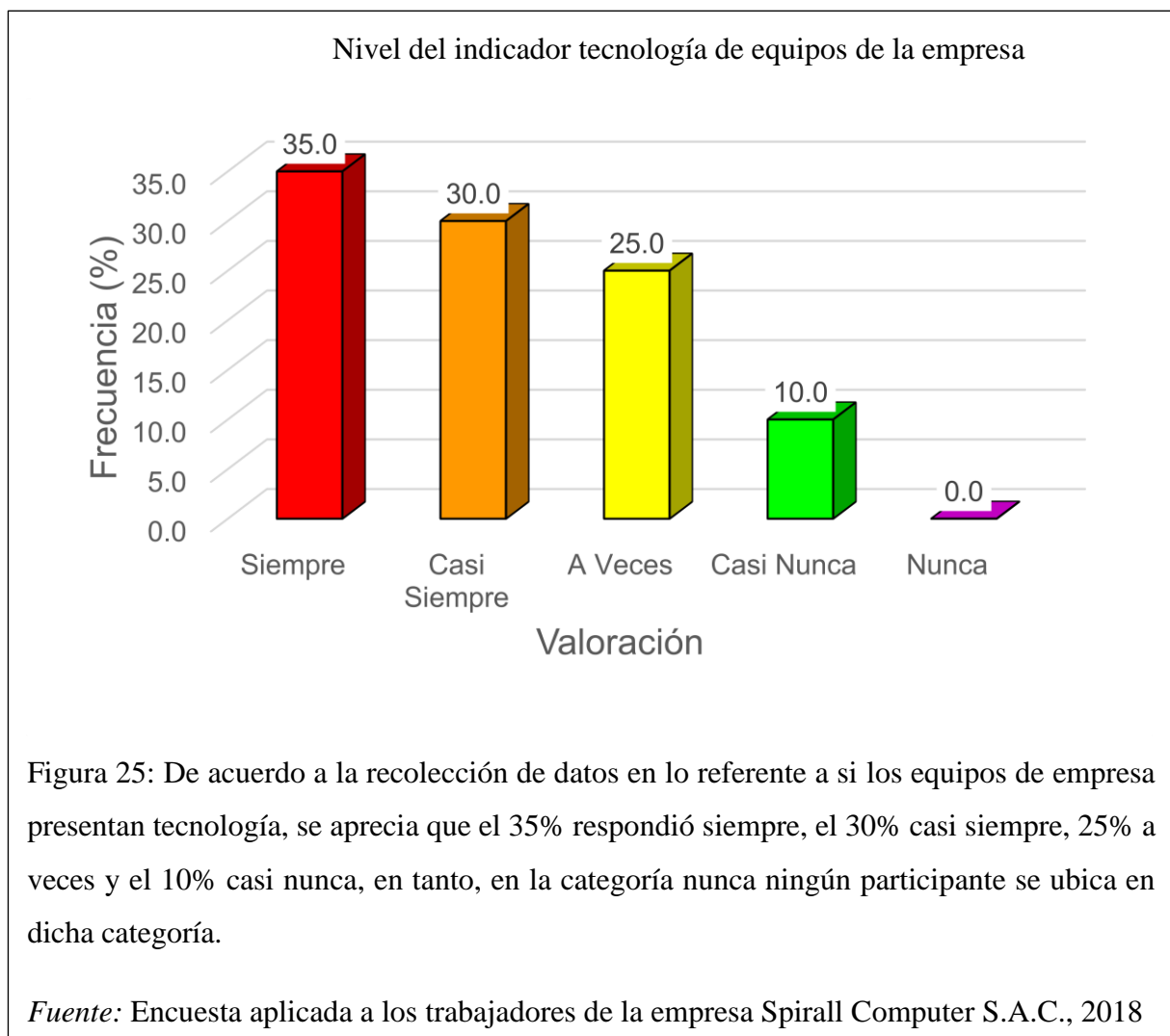


Tabla 31

Nivel del indicador flexibilidad en los horarios de trabajo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Flexibilidad en los horarios de trabajo	Siempre	2	10.0	10.0	10.0
	Casi Siempre	12	60.0	60.0	70.0
	A Veces	4	20.0	20.0	90.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

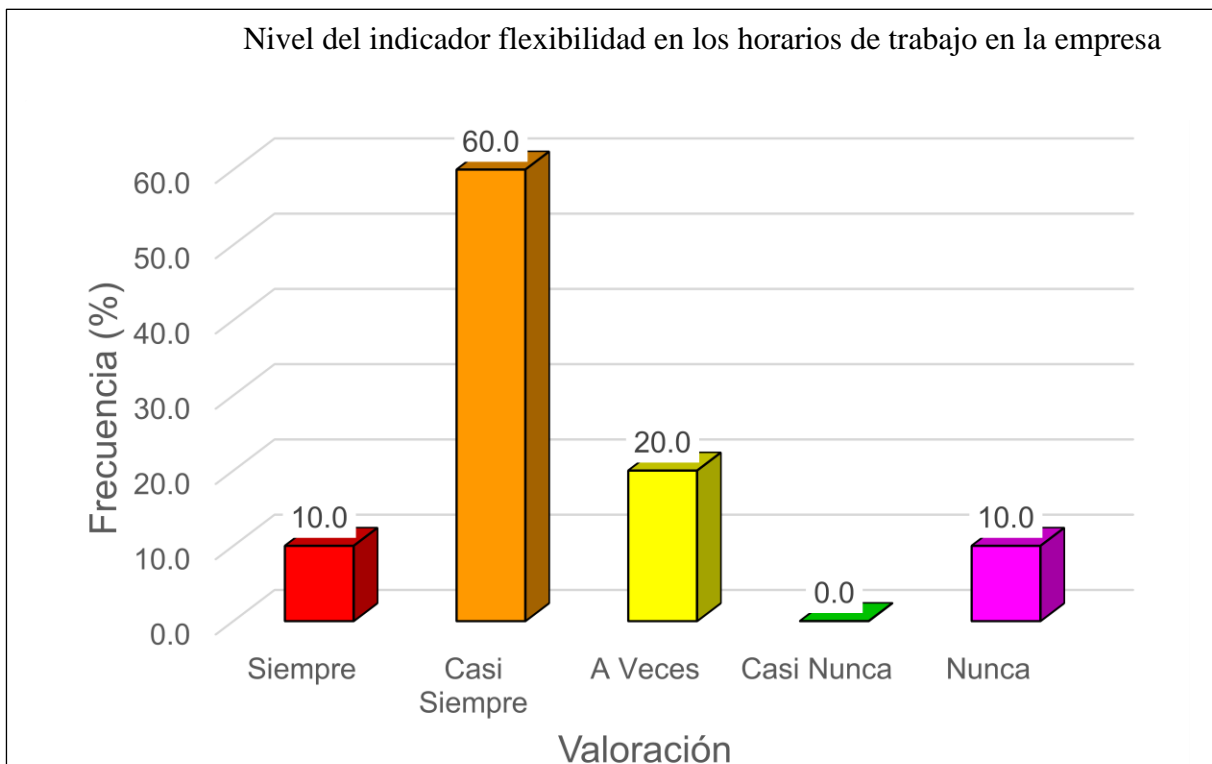


Figura 26: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente a la flexibilidad en los horarios de trabajo, se aprecia que el 60% respondió que casi siempre, el 20% a veces, un 10% nunca y otro 10% siempre, en tanto, en la categoría casi nunca no hay evidencia que algún participante se ubique en tal categoría.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Tabla 32

Nivel del indicador tiempo valorado por el gerente en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tiempo valorado por el gerente	Siempre	1	5.0	5.0	5.0
	Casi Siempre	10	50.0	50.0	55.0
	A Veces	9	45.0	45.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

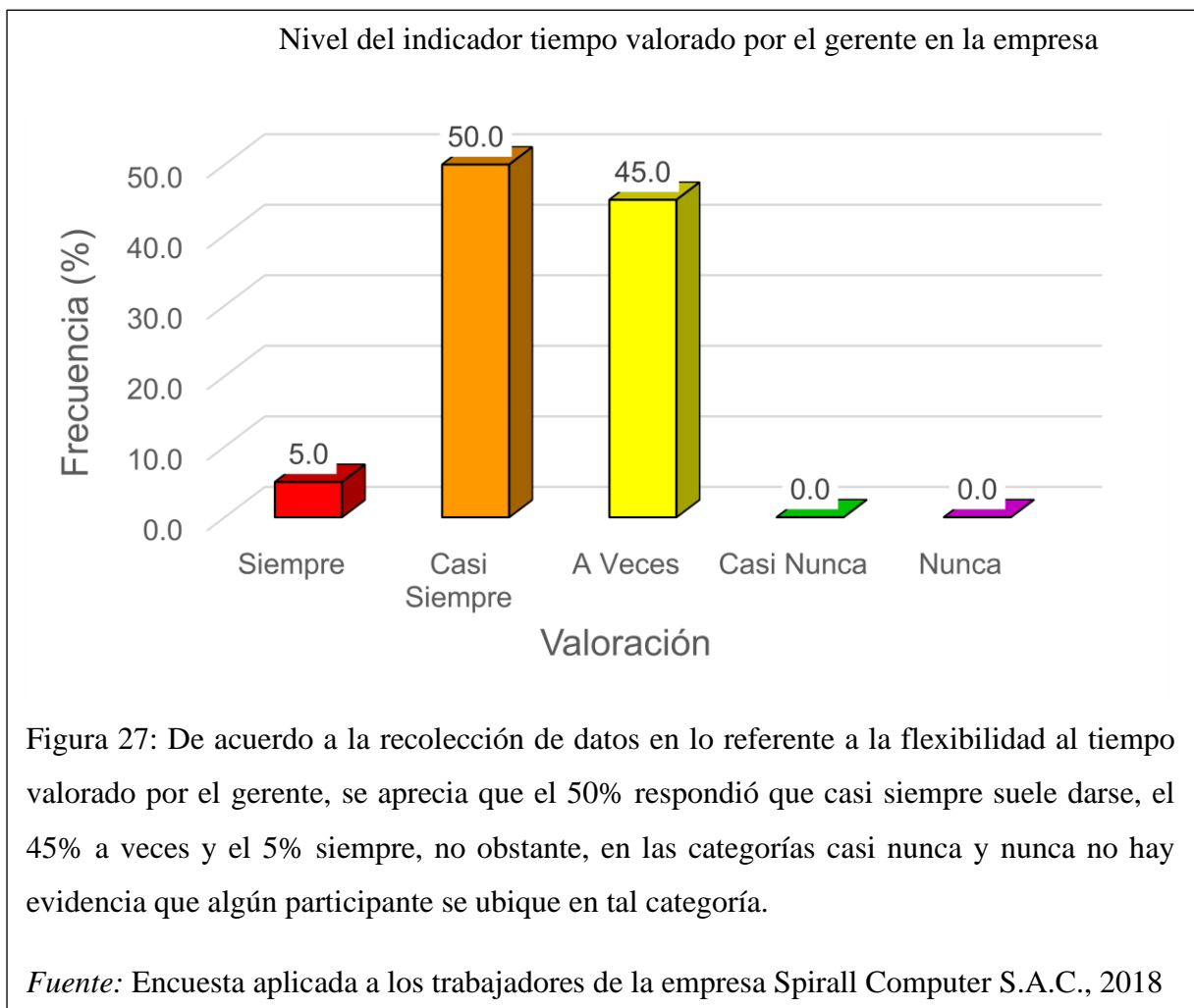


Tabla 33

Nivel del indicador planificación de actividades que se ejecuten a tres días en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Planificación de actividades que se ejecuten a tres días	Siempre	3	15.0	15.0	15.0
	Casi Siempre	8	40.0	40.0	55.0
	A Veces	5	25.0	25.0	80.0
	Casi Nunca	4	20.0	20.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

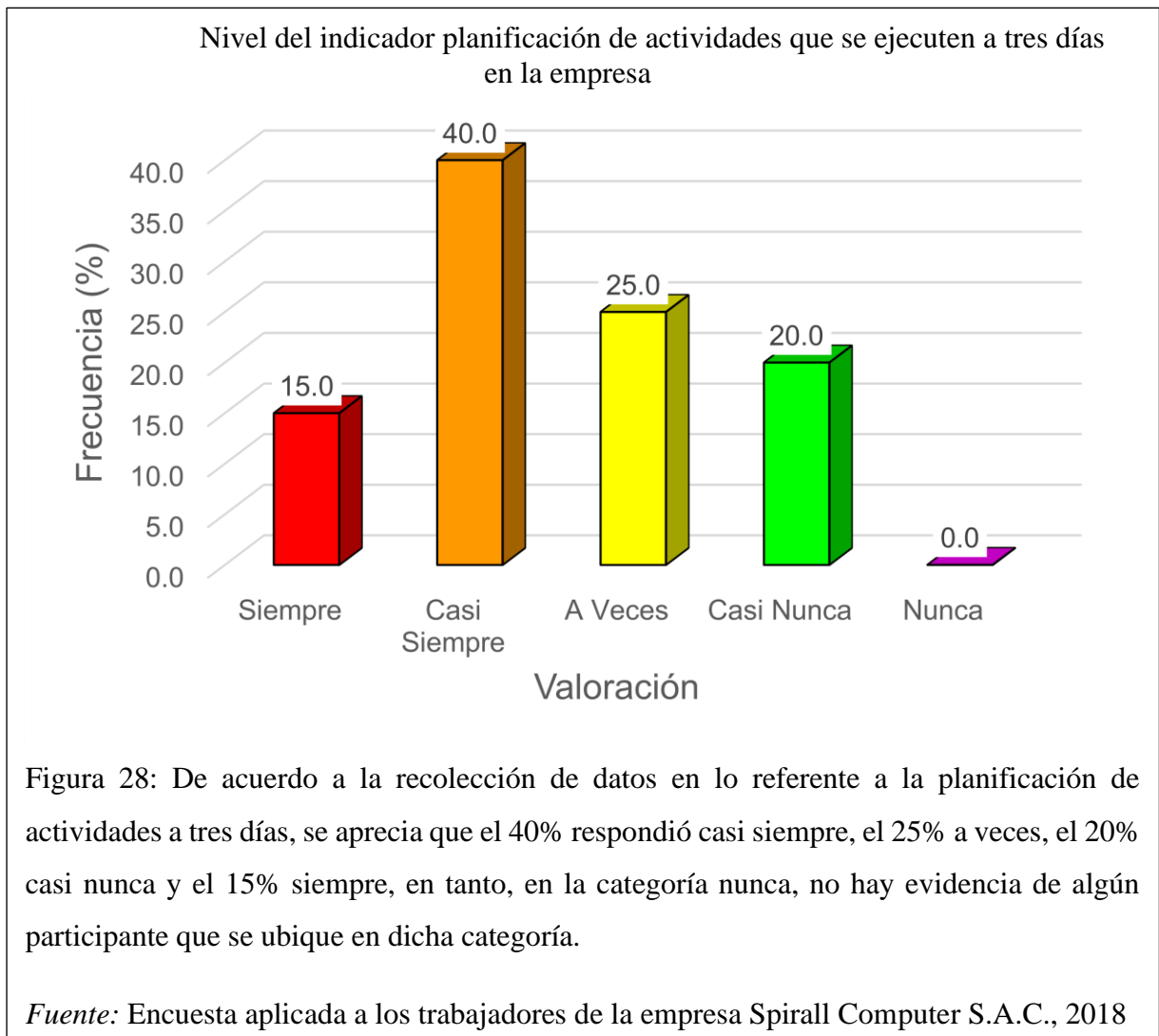
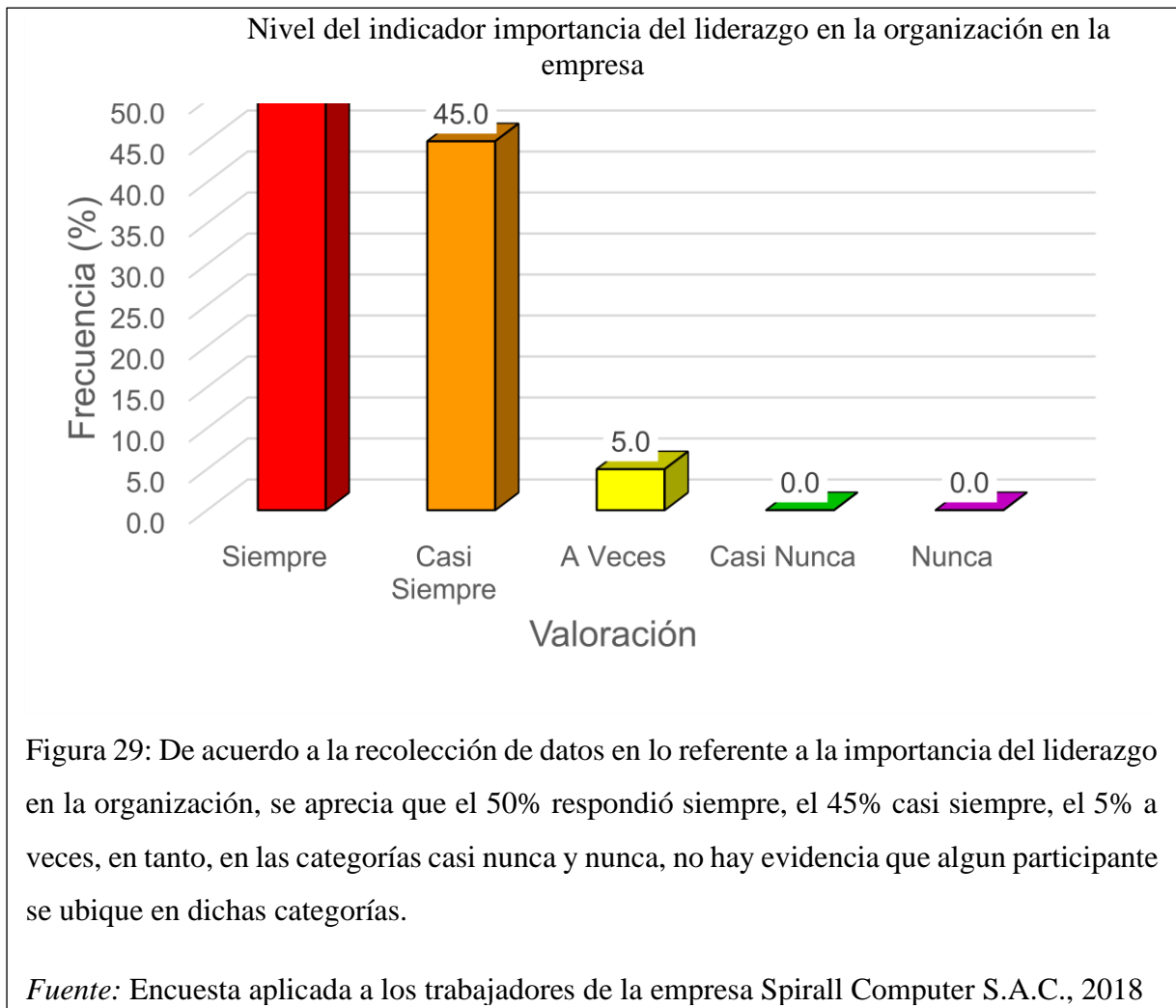


Tabla 34

Nivel del indicador importancia del liderazgo en la organización en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Importancia del Liderazgo en la Organización en la empresa	Siempre	10	50.0	50.0	50.0
	Casi Siempre	9	45.0	45.0	95.0
	A Veces	1	5.0	5.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018



Análisis del nivel de la dimensión productividad de innovación e indicadores de la innovación en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 35

Nivel de la dimensión productividad de la innovación de la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Productividad de la Innovación	MUY BUENO	0	0.0	0.0	0.0
	BUENO	5	25.0	25.0	25.0
	REGULAR	10	50.0	50.0	75.0
	MALO	5	25.0	25.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

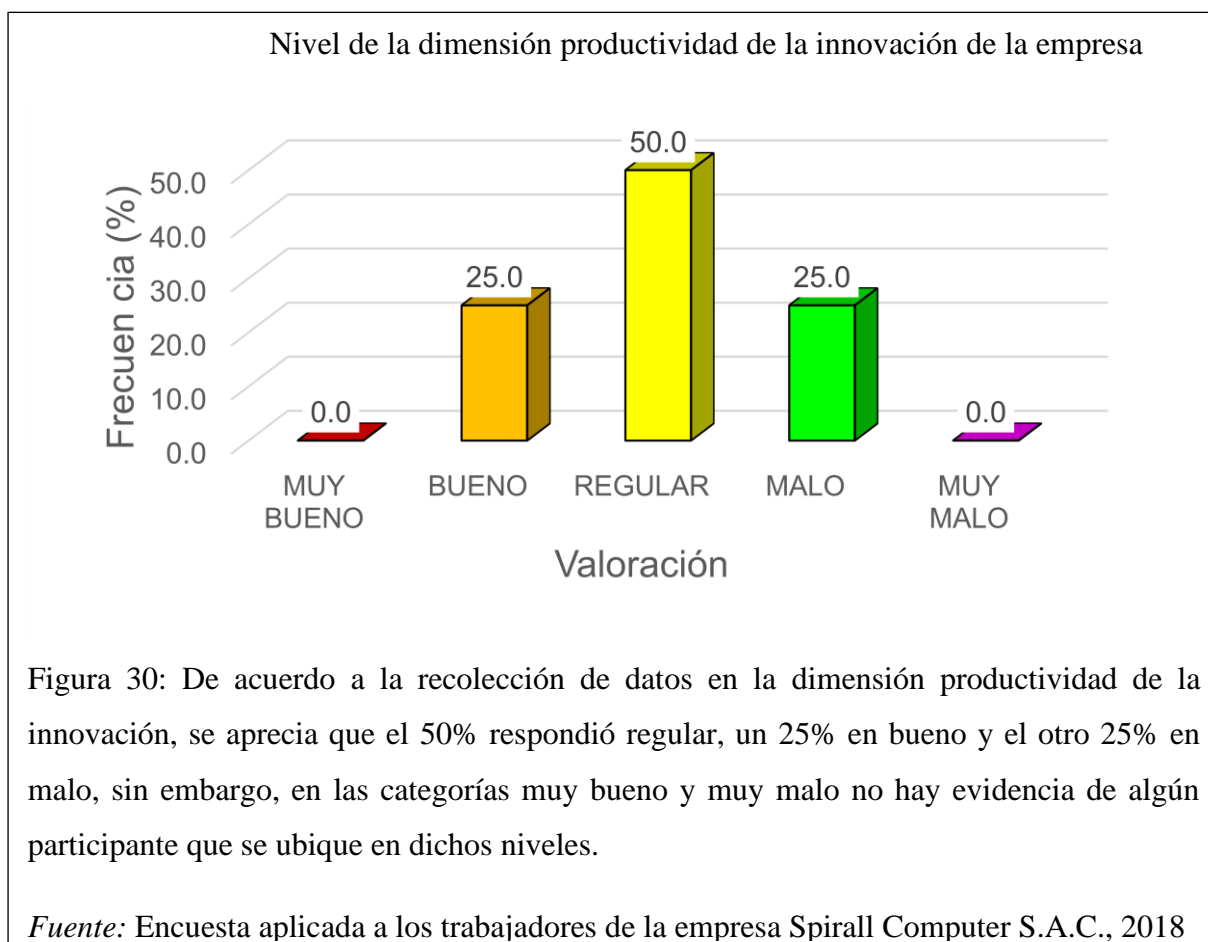
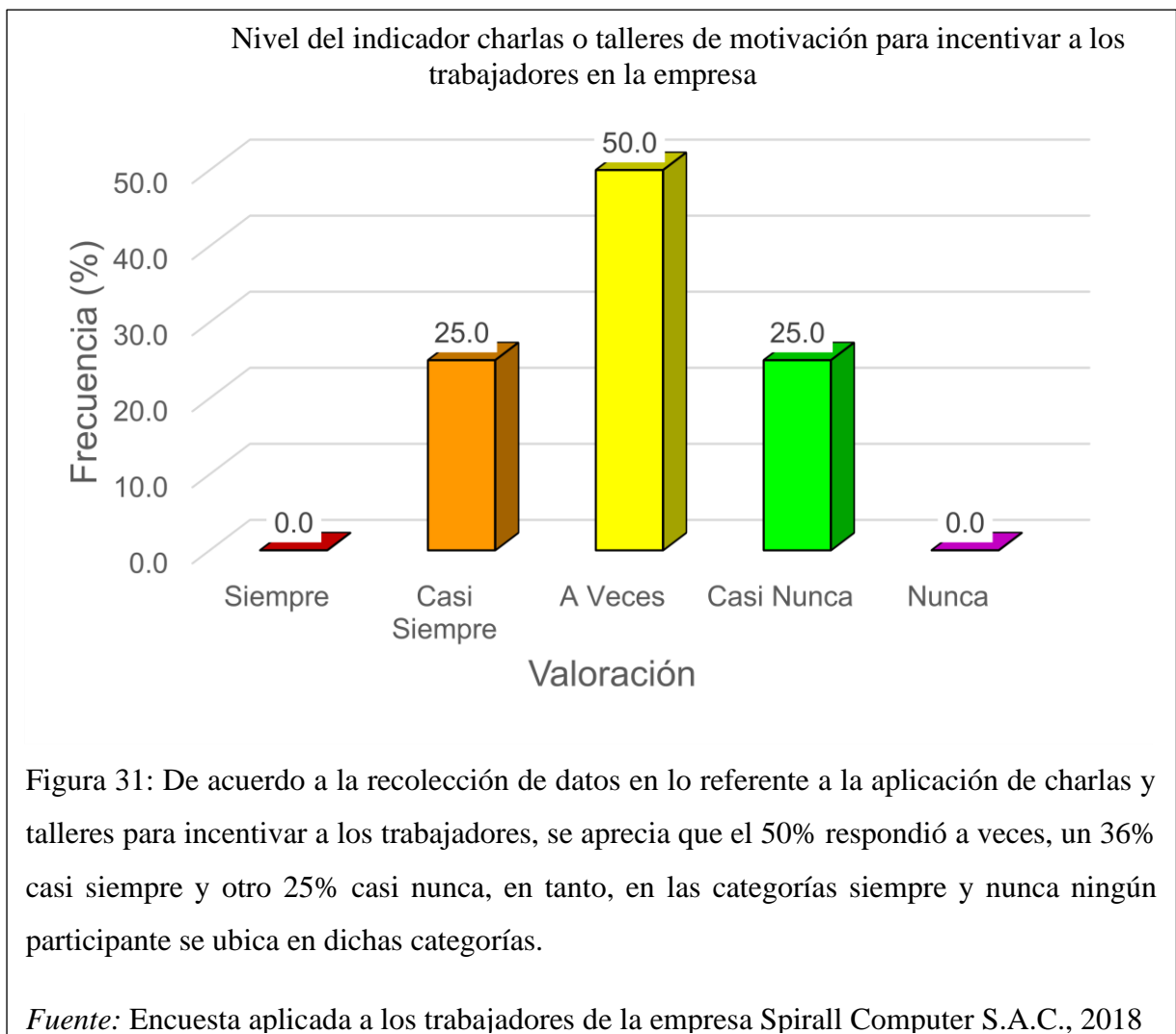


Tabla 36

Nivel del indicador charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Charlas o talleres para incentivar	Casi Siempre	5	25.0	25.0	25.0
	A Veces	10	50.0	50.0	75.0
	Casi Nunca	5	25.0	25.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018



Análisis del nivel de la dimensión productividad de proceso e indicadores en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 37

Nivel de la dimensión productividad de proceso en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Productividad de Proceso	MUY BUENO	6	30.0	30.0	30.0
	BUENO	12	60.0	60.0	90.0
	REGULAR	2	10.0	10.0	100.0
	MALO	0	0.0	0.0	100.0
	MUY MALO	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

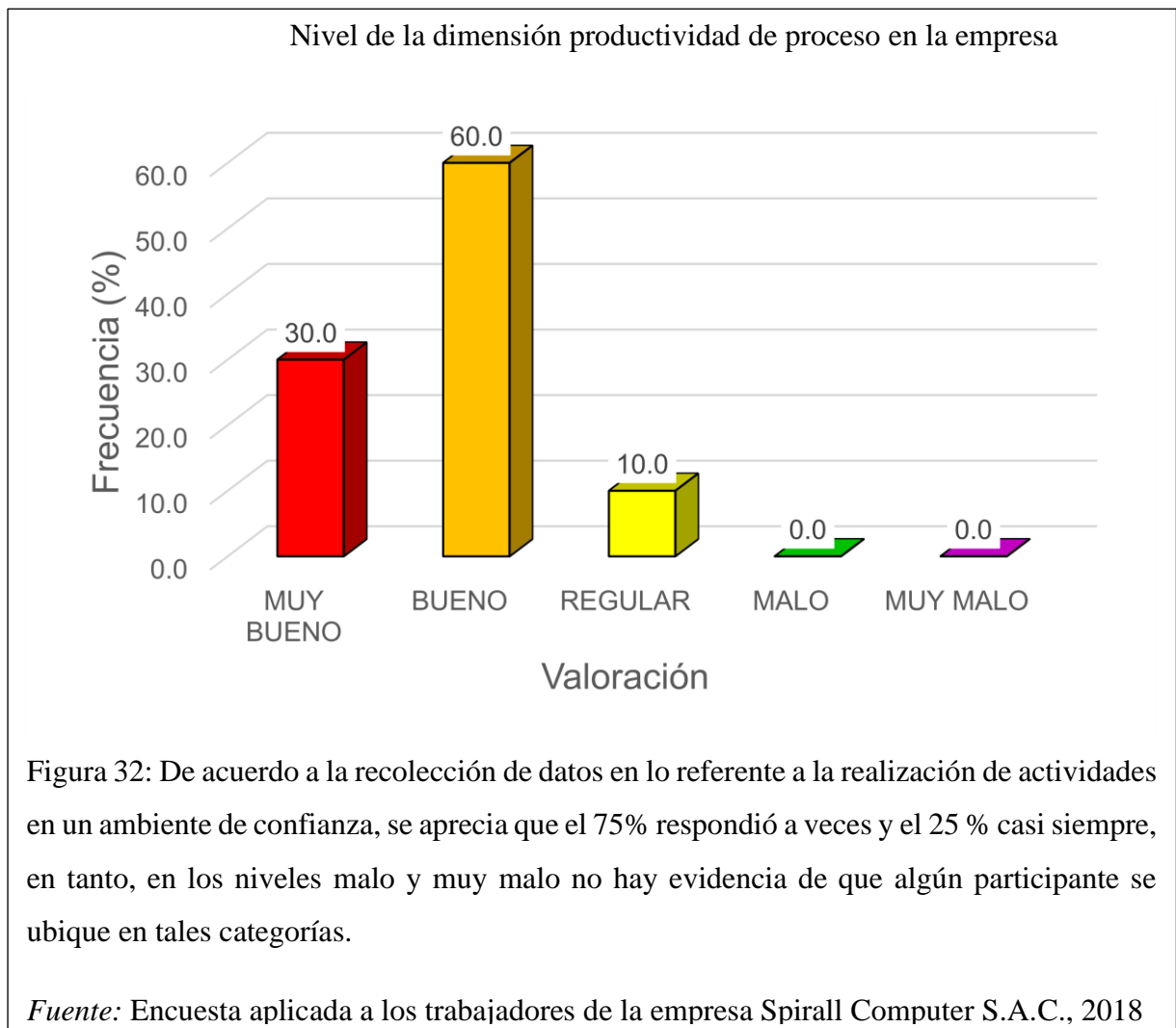


Tabla 38

Nivel del indicador realización de actividades en un ambiente de confianza en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	25.0	25.0	25.0
	A Veces	15	75.0	75.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

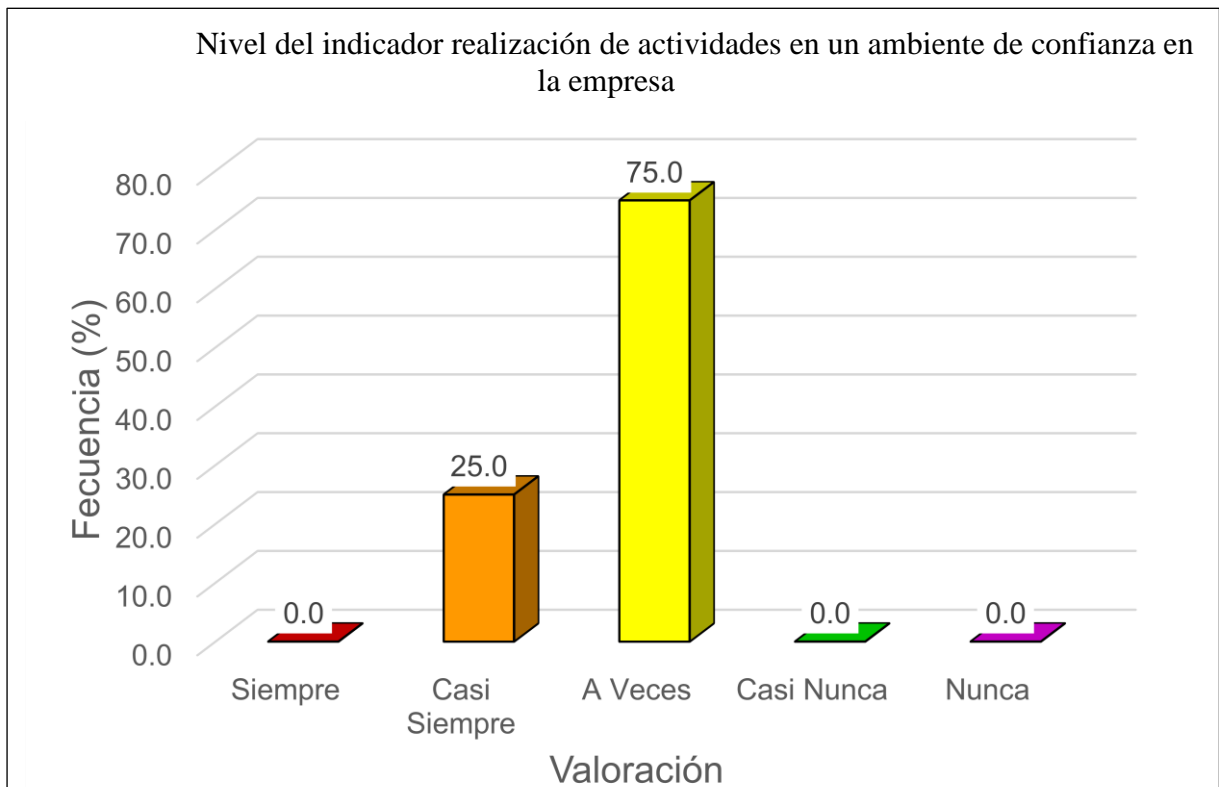


Figura 33: De acuerdo a la recolección de datos en lo referente a la realización de actividades en un ambiente de confianza, se aprecia que el 75% respondió a veces y el 25 % casi siempre, en tanto, en las categorías siempre, casi nunca y nunca no hay evidencia de algún participante se halle en dichas categorías.

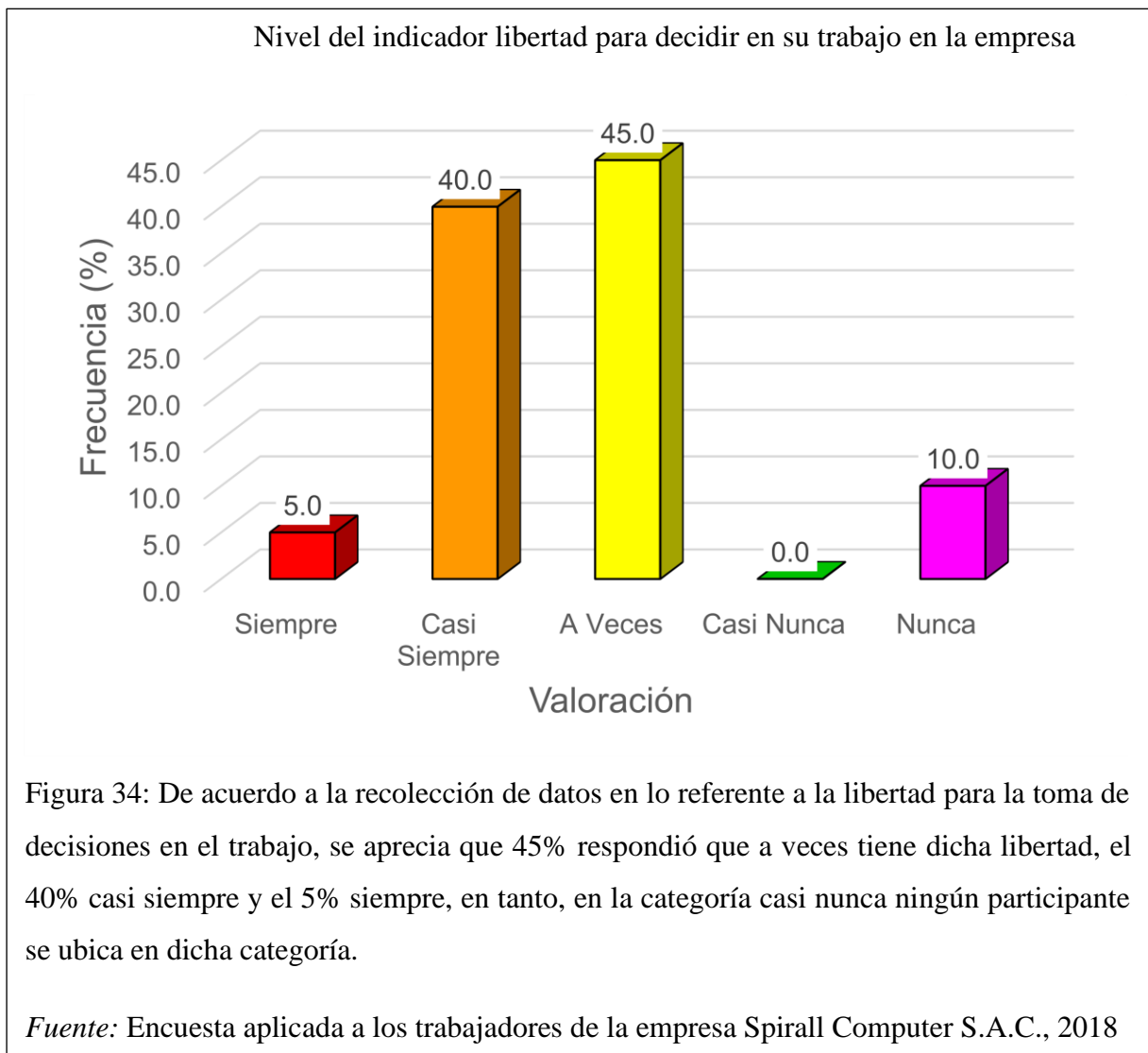
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018

Tabla 39

Nivel del indicador libertad para decidir en su trabajo en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Indicador	Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Libertad para decidir en su trabajo	Siempre	1	5.0	5.0	5.0
	Casi Siempre	8	40.0	40.0	45.0
	A Veces	9	45.0	45.0	90.0
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	2	10.0	10.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Spirall Computer S.A.C., 2018



Análisis de la correlación entre habilidades gerenciales y productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Tabla 40

Correlación entre habilidades gerenciales y productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C., San Pedro de Lloc – 2018

Correlación		Habilidades Gerenciales	Productividad Empresarial
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	1,000	,552*
			,012
		20	20
	Productividad Empresarial	,552*	1,000
		,012	
		20	20

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel ,05 (2 colas).

En la tabla 40 se aprecia que las habilidades gerenciales se correlacionan directa y significativamente con la productividad empresarial ($\rho=.552$; $p<.05$), lo cual indica, a medida que los trabajadores perciban buenas habilidades gerenciales en la empresa, la productividad empresarial será mejor. Dichas evidencias reportadas ponen de manifiesto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que hace mención que las variables no funcionan de manera independiente, sino que se hallan relacionadas en sentido positivo.

3.2. Discusión de Resultados

La globalización demanda en los colaboradores de las empresas que sean cada vez más competitivos, como indicador de ello es que muestren mejores índices de productividad, ya que la productividad se torna cada vez más esencial como eje de crecimiento (CIES, 2016); sin embargo, tales indicadores tienen que ver con el desempeño de quienes dirigen una organización, tal es el caso de un adecuado manejo de habilidades gerenciales, ya que en la actualidad se requiere que en las empresas los directivos deben poseer tales habilidades, las cuales deben estar acorde a los requerimientos de la empresa ya que es responsabilidad total de la empresa (Escalante, 2013; León, 2013). Por lo cual, el presente estudio tuvo como finalidad estudiar la asociación de la variable habilidades gerenciales y productividad empresarial en una empresa Spirall Computer del Distrito de San Pedro de Lloc.

El primer objetivo tuvo como finalidad describir las habilidades gerenciales en la muestra de estudio, de lo cual se halló que, de los participantes, el 65% percibe que los directivos se desempeñan con buenas habilidades gerenciales, el 25% de forma muy buena y solo el 10% de modo regular. Asimismo, en las dimensiones de dicha variable se aprecia: en Habilidades el 65% percibe buenas habilidades, en liderazgo un 45% lo ubica en el nivel bueno y solo el 5% en el nivel malo, y en la dimensión objetivos se aprecia que el 50% lo ubica en el nivel bueno y solo el 10% en el nivel malo.

Al respecto Mancheno y Villaba (2016) en su investigación sobre las habilidades directivas hallaron que el 70% de los participantes considera que la función estratégica que aplica el gerente permite desarrollar competencia del talento humano; ello corrobora el estudio ya que según el indicador habilidades gerenciales aplicadas por el gerente el 55% respondió que casi siempre y siempre se aplican tales habilidades. Asimismo, Quispe (2017) encontró que en las funciones gerenciales el 73% se ubica en un nivel eficiente, y en roles gerenciales el 84.62% también se ubica en un nivel eficiente.

En esa misma línea Alcon (2014) en su estudio sobre las habilidades gerenciales halló que en dichas variables y sus dimensiones la respuesta predominante es la respuesta a veces, lo cual conlleva a deducir que el nivel hallado en dicho estudio es regular, tales resultados se contrastan con lo sopesado en el presente estudio lo cual puede estar influenciado por el contexto cultural donde se efectuó el estudio.

El segundo objetivo consistió en describir la productividad empresarial en la muestra de estudio, de lo cual se halló que del total de participantes el 50% se ubica en un nivel muy bueno, el 40% en un nivel bueno y el 10% en un nivel regular. Asimismo, a nivel de dimensiones se aprecia que en productividad del con conocimiento el 50% se ubica en el nivel muy bueno, en productividad de innovación el 50% se ubica en regular, y en productividad de proceso el 60% se ubica en el nivel bueno.

Al respecto Seminario (2015) en su investigación halló que los niveles de productividad se ubican en su mayoría en los niveles altos, tales resultados se respaldan en lo planteado por León (2013) quien manifiesta que en los últimos tiempos las empresas no solo demandan que los colaboradores sean productivos, sino que los índices de productividad se van incrementando cada vez más a comparación de otras décadas.

Además, al hacer una comparación entre las habilidades gerenciales y la productividad empresarial a nivel de porcentajes se aprecia que los porcentajes predominantes en habilidades gerenciales se ubican en los niveles bueno y muy bueno (65% y 25%) y en la variable productividad empresarial los porcentajes predominantes se ubican en los niveles muy buen y bueno (50% y 40%). De lo cual se puede inferir una correlación directa y significativa en la asociación de las variables estudiadas. Es decir, lo hallado indica a medida que las haya buen desarrollo de habilidades gerenciales en la muestra estudiada la productividad empresarial se incrementa y viceversa.

Lo encontrado se corrobora con lo encontrado por Moreno (2017) quien concluyó que existe relación directa con tamaño de efecto grande entre habilidades gerenciales y clima laboral, por su parte Fernández (2016) como parte de sus hallazgos reporta que hay relación directa y significativa entre competencias gerenciales y productividad empresarial. Tales resultados se ven respaldados por la afirmación de Arcos (2015) quien señala que las herramientas estratégicas gerenciales se enfocan actualmente en la búsqueda de competitividad, aminorar los costos y maximizar los beneficios.

3.3. Aporte científico (propuesta de trabajo)

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DIRECTIVO, JERÁRQUICO Y ADMINISTRATIVO (COLABORADORES), DE LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C. DE SAN PEDRO DE LLOC - 2018

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre de la empresa : SPIRALL COMPUTER S.A.C.
- 1.2. Giro del negocio : Venta de suministros de equipos de cómputo.
- 1.3. Nombre del propietario : Omar Paul Guillermo Guanilo
- 1.4. Lugar : San Pedro de Lloc.
- 1.5. Dirección : Jr. Ancash N° 603

II. FUNDAMENTACIÓN

El propósito del desarrollo, e implantación de un plan de capacitación es mejorar la funcionabilidad de las actividades que ejercen el personal Directivo y jerárquico de la empresa Spirall Computer S.A.C., con el propósito de mejorar la productividad de los colaboradores de esta empresa y lograr de esta manera los objetivos y metas institucionales.

De esta manera se espera que los colaboradores que laboran en esta empresa, se beneficien con el desarrollo de las habilidades gerenciales que desarrollen o fortalezcan los directivos y jercarcas, para que optimicen su eficiencia, y productividad en el entorno laboral, y contribuyan al mejoramiento en la calidad del servicio que oferta esta organización. Así también la relación de compañerismo y relaciones interpersonales mejorarán, y dará como resultado un servicio rápido, humano y efectivo a los usuarios.

III. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

3.1. Talleres dirigidos al personal directivo y jerárquico

- 1) Técnicas de trabajo en equipo.
- 2) Los equipos de calidad.
- 3) Administración del tiempo
- 4) Equipos de alto rendimiento.
- 5) La Administración por Objetivos.
- 6) Motivación en el cargo.

3.2. Talleres dirigidos a los colaboradores

- 7) Relaciones Humanas.
- 8) Área Conductual para Mejorar la Productividad.
- 9) Técnicas de rendimiento en administración.
- 10) Técnicas administrativas (funciones del personal administrativo)
- 11) El servicio administrativo.
- 12) Servicio al Usuario.
- 13) Curso Intermedio de Computación y reparación de computadoras.

IV. DESARROLLO DE TALLERES

4.1. Talleres dirigidos al personal directivo y jerárquico

Taller N° 01: Técnicas de trabajo en equipo

OBJETIVO:

- Al finalizar el tema en estudio el empleado podrá conocer las diferentes técnicas de trabajo en equipo.

CONTENIDOS:

- Descripción de las principales técnicas.
- Técnicas para la toma de decisiones en equipos.
- Técnicas y dinámicas para trabajar en equipo.
- Técnica de los seis sombreros.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 4 horas.

DIRIGIDO:

- Directivos y Administrativos de la empresa Spirall Computer S.A.C..

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 1

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Técnicas de trabajo en equipo.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Al finalizar el tema en estudio el empleado podrá conocer las diferentes técnicas de trabajo en equipo.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIEMPO
TECNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO.	Descripción de las principales técnicas.	Que los participantes conozcan las ventajas y desventajas de las diferentes técnicas de trabajo en equipo.	Expositiva - Aplicativa y participativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Dinámica.	1 hora.

Técnicas para la toma de decisiones en equipos.	Dar a conocer a los participantes las diferentes técnicas que se utilizan en la toma decisiones.	Expositiva Aplicativa participativa.	- Retro y multimedia, plumones, pizarra, mesa.	proyector papelería, Dinámica.	1 hora.
Técnicas y dinámicas para trabajar en equipo.	Mostrar las diferentes dinámicas que favorezcan las relaciones para trabajar en equipo.	Expositiva Aplicativa.	- Retro y multimedia, plumones, pizarra, mesa.	proyector papelería, Preguntas.	1 hora.
Técnica de los seis sombreros.	Mostrar a los gerentes y jerarcas los diferentes puntos de vista que pueden utilizarse, para la toma de decisiones de problemas.	Expositiva Aplicativa participativa	- Retro y multimedia, plumones, pizarra, mesa.	proyector papelería, Dinámica.	1 hora.

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 2: Los equipos de calidad

OBJETIVO:

Explicar a los empleados la importancia de los equipos de calidad y aspectos básicos en la formación de equipos.

CONTENIDOS:

- Aspectos básicos de la formación de equipos.
- Tipos de equipos.
- Etapas de desarrollo.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 3 horas.

DIRIGIDO:

- Directivos y Administrativos de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 02

TEMA: Los equipos de calidad.

RESPONSABLE _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Explicar a los empleados la importancia de los equipos de calidad, así como también los aspectos básicos en la formación de equipos.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIEMPO
LOS EQUIPOS DE CALIDAD.	Aspectos básicos de la formación de equipos.	Dar a conocer a los participantes los aspectos básicos que se requieren para la formación de equipos.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas	1 hora.
	Tipos de equipos	Que los participantes conozcan los diferentes tipos de equipos que existen en las organizaciones.	Expositiva - Aplicativa y participativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Desarrollo de casos.	1 hora.

Etapas de desarrollo	Dar a conocer a los participantes el proceso de desarrollo de etapas que debe pasar los equipos para su maduración.	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Desarrollo de casos.	1 hora.
----------------------	---	---	---	----------------------	---------

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 03: Administración del tiempo

OBJETIVO:

- Proporcionar a los participantes los conocimientos básicos acerca de la administración del tiempo.

CONTENIDOS:

- Definición, características y principios básicos de la administración del tiempo.
- Análisis del tiempo y tareas.
- Por donde hay que empezar.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 4 horas.

DIRIGIDO:

- Directivos y Administrativos de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 3

TEMA: Administración del Tiempo.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Proporcionar a los participantes los conocimientos básicos acerca de la Administración del Tiempo.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIEMPO
ADMINISTRACION DEL TIEMPO.	Definición, características y principios básicos de la administración del tiempo.	Dar a conocer los principios básicos que contiene la administración del tiempo.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas.	1 hora.
	Análisis del tiempo y tareas.	Que los participantes conozcan la importancia de la administración del tiempo en las labores.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Participativa.	1 hora.

Por donde hay que empezar.	Concientizar a los participantes para que tomen decisiones en beneficio de la organización	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Participativa.	2 horas.
----------------------------	--	---	---	----------------	----------

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 04: Equipos de alto rendimiento

OBJETIVO:

- Lograr que los participantes identifiquen los aspectos necesarios que contienen los equipos de alto rendimiento.

CONTENIDOS:

- Aspectos previos para el surgimiento de un equipo de alto rendimiento.
- Como crear equipos de alto rendimiento.
- Características de un equipo de alto rendimiento.
- Programa de mejora continua para los equipos de alto rendimiento.
- Sistemas de evaluación y reconocimiento para equipos

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 4 horas

DIRIGIDO:

- Directivos y Administrativos de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 4

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Equipos de alto Rendimiento.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes identifiquen los aspectos necesarios que contienen los equipos de alto Rendimiento

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO.	Aspectos previos para el surgimiento de un equipo de alto rendimiento.	Dar a conocer a los participantes los aspectos que se requieren para el funcionamiento de los equipos de alto rendimiento.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas.	1 horas.
	Como crear equipos de alto rendimiento.	Que los participantes identifiquen cuales son las funciones básicas que un equipo necesita.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa	Desarrollo de casos.	1 horas.

Características de equipo de alto rendimiento.	Que los participantes analicen las diferentes características de los equipos de alto rendimiento.	Expositiva – Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas y Participativa	30 Minutos
Programa de mejora continúa para los equipos de alto rendimiento.	Dar a conocer los elementos necesarios de un programa de mejora continua.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa	Preguntas	1 hora
Sistemas de evaluación y reconocimiento para equipos	Dar a conocer el sistema de evaluación y reconocimiento de las funciones que realizan los equipos de trabajo.	Expositiva - Aplicativa.	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa	Preguntas y participativa	30 minutos

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 05: Administración por objetivos

OBJETIVO:

Reforzar la identificación del empleado con la I.E., a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.

CONTENIDOS:

La Metas individuales y grupales.

La Misión y Visión de la Organización.

Desarrollo de Competencia Laboral.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 6 horas, ó según lo manifieste la I.E.
80386

DIRIGIDO:

- Directivos y Administrativos de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 5

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Administración por Objetivos.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan en qué consiste La Administración por Objetivos.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
ADMINISTRACION POR OBJETIVOS	<p>La Metas individuales y grupales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Misión y Visión de la Organización. • Desarrollo de Competencia Laboral 	<p>Que los empleados comprendan la importancia de cumplir con todos los objetivos y metas fijadas en su área de trabajo, y que conozcan las Ventajas de desarrollar de manera óptima sus labores y los Beneficios que se obtienen con ambas partes.</p>	<p>Expositiva - Aplicativa y participativa</p>	<p>Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa</p>	<p>Preguntas</p>	<p>2 Horas por tema</p>

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 06: Motivación en el cargo

OBJETIVO:

Mantener un nivel elevado de Motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de si dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.

CONTENIDOS:

Formación y Productividad.

Satisfacción de la Fuerza Laboral

Selección y Promoción del Personal.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 6 horas, ó según lo manifieste la I.E. N° 80386.

DIRIGIDO:

- Directivos y Administrativos de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 6

TEMA: Motivación en el puesto.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan en qué consisten La Motivación en el Cargo.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
MOTIVACION EN EL PUESTO	<ul style="list-style-type: none">• Formación y Productividad.• Satisfacción de la Fuerza Laboral.• Selección y Promoción del Personal.	Que los participantes tengan noción de su aptitud de acuerdo a su puesto y la importancia que tiene este para con la I.E. y con su personal, para que comprendan la forma de selección del personal para cada puesto y la capacidad que poseen para ser promovidos de su puesto actual.	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas	6 horas por tema

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Desarrollo de talleres dirigido a los colaboradores

Taller N° 07: Relaciones humanas

OBJETIVO:

Determinar una relación favorable en todas las áreas que constituyen la I.E. y que permita un mejor desarrollo de las funciones de cada trabajador a través de la estrecha relación entre departamentos.

CONTENIDOS

Interacción Social.

Relaciones Interpersonales Laborales entre directivo, jerárquicos y docentes.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 4 horas, ó según lo establezca la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C.

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 7

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Relaciones Humanas.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan en qué consisten Las Relaciones Humanas.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
RELACIONES HUMANAS.	Interacción Social.	Interacción Social.				
	Relaciones Interpersonales Laborales con los Directivos y colaboradores.	Relaciones Interpersonales Laborales con los Directivos y colaboradores.	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas	4 horas por tema
	Relaciones Interpersonales Laborales con los compañeros.	Relaciones Interpersonales Laborales con los compañeros.				

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 08: Técnicas del área conductual para mejorar la productividad

OBJETIVO:

Mejorar el desempeño y el rendimiento del personal, mediante el desarrollo de habilidades a través de un programa de capacitación constante que involucre el área Conductual y Técnica.

CONTENIDOS:

Motivación

Desarrollo de la Autoestima

Desarrollo de la Personalidad

Manejo de la Resistencia al Cambio.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 2 horas por tema 8 máximas del curso en el año 2018 según lo determine la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C..

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 8

TEMA: Técnicas del área Conductual para Mejorar la Productividad.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan en qué consiste el Área Conductual y sus temas a tomar en cuenta.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
MOTIVACION.	<p>Elementos de la motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de actitudes. • Las necesidades que motivan al ser humano. • Motivación de logro vs. temor al fracaso. • El Hombre como ser personal y social. 	<p>El Participante se reconocerá como un individuo con motivaciones y decisiones propias que pueden afectar positivamente en el entorno social donde se desenvuelve.</p>	<p>Expositiva - Aplicativa y participativa</p>	<p>Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	<p>Preguntas</p>	<p>2 horas por tema</p>

DESARROLLO DE LA AUTOESTIMA	<p>Etapas del desarrollo de la autoestima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas de mejorar la Autoestima Seguridad y autoestima. 	<p>Lograr que los trabajadores de la empresa mejoren su autoestima en relación a su autoevaluación y apreciará su persona aceptando y mejorando las actitudes negativas logrando un óptimo ambiente de trabajo.</p>	Expositiva – Aplicativa participativa	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	Desarrollo de casos	2 horas por tema
DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD	<p>¿Qué es la personalidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores que influyen en el desarrollo de la personalidad. • Evolución de la personalidad. • Desarrollo del yo o autoconcepto. 	<p><i>Que los participantes conozcan sobre la personalidad Y cómo influye, está en la adaptación a los distintos ámbitos de la vida y qué puede hacerse para cambiarlas si no nos gustan o para aprenderlas si no las hemos adquirido.</i></p>	Expositiva – Aplicativa	<p>Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa</p>	Preguntas	2 horas por tema
MANEJO DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO	<p>Definiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descongelamiento. 	<p>Lograr la adaptación al contexto en el cual se encuentra la institución y así lograr una estabilidad</p>	Expositiva – Aplicativa	<p>Retro proyector multimedia, papelería,</p>	Dinámica	2 horas por tema

- Movimiento.
 - La conformidad con las normas.
 - Cultura en la organización.
- que facilite la eficacia y efectividad en la ejecución de tareas.
- plumones,
pizarra, mesa

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 09: Técnicas de rendimiento de administración

OBJETIVO:

Mejorar el desempeño y el rendimiento del personal, mediante el desarrollo de habilidades a través de un programa de capacitación constante que involucre a los empleados.

CONTENIDOS:

Plan Estratégico

Desarrollo Organizacional

Administración por Valores

Gestión del Cambio.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 2 horas por tema, 8 máximas del curso en el año 2018 según lo determine la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C..

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 9

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Técnicas Administrativas.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan en qué consiste las Técnica de Rendimiento de Ventas.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
PLAN ESTRATEGICO	<p>¿Qué es estrategia?</p> <ul style="list-style-type: none">• Planeación estratégica.• Planeación estratégica en tiempos de hoy.• Los principios • estratégicos clave.• Peligros que implica no emplear la planeación estratégica.	<p>Proporcionar a los empleados las técnicas e instrumentos de la planeación y visión estratégica en el ámbito de sus responsabilidades, con el fin de identificar sus fortalezas y oportunidades para aprovecharlas en su desarrollo y logro de resultados efectivos.</p>	<p>Expositiva - Aplicativa</p>	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	<p>Preguntas</p>	<p>2 horas por tema</p>

DESARROLLO ORGANIZACIONAL	<p>Conceptos básicos del desarrollo organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalidad de un programa. • Aprendizaje y desarrollo Organizacional Cultura Organizacional 	<p>Brindar los conocimientos al recurso humano para que brinden de una forma planificada sus esfuerzos para incrementar la productividad en la organización.</p>	Expositiva - Aplicativa	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	Desarrollo de casos	2 horas por tema
ADMINISTRACION POR VALORES	<p>Los valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de valores. • Importancia de los valores organizacionales. • Cultura organizacional. 	<p>Orienta las actividades cotidianas de creación de valor por parte de los empleados.</p>	Expositiva - Aplicativa	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	Preguntas	2 horas por tema
GESTION DEL CAMBIO	<p>Que es el cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fases del cambio • Aceptación racional del cambio. 	<p>Concientizar al personal de la empresa de la necesidad de los cambios</p>	Expositiva - Aplicativa	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	Dinámica	2 horas por tema

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 10: Técnicas administrativas (funciones del personal administrativo)

OBJETIVO:

Mejorar el desempeño y el rendimiento del personal, mediante el desarrollo de habilidades a través de un programa de capacitación constante que involucre el área Conductual y Técnica

CONTENIDOS:

Servicio al Cliente

Liderazgo

Habilidades de Negociación.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 4 horas por tema 12 máximas del curso en el año 2018 según lo determine la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C..

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 10

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Técnicas de Ventas; Servicio al Cliente, Liderazgo y Habilidades de Negociación.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan en qué consiste las técnicas de Ventas, así como sus características.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
SERVICIO AL CLIENTE	<p>¿Quién es un cliente?</p> <ul style="list-style-type: none">• Principios en los que descansa la calidad del servicio.• Cualidades de un operario de servicios.• Reglas para una excelente atención en el servicio.	<p>Brindar una nueva filosofía de servicio al cliente, técnicas para otorgar un mejor servicio y se les motivación para que lleven estas técnicas a la práctica.</p>	<p>Expositiva - Aplicativa y participativa</p>	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	<p>Preguntas</p>	<p>2 horas</p>

LIDERAZGO	<p>Importancia del liderazgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderazgo. <p>Comunicación asertiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pautas en el comportamiento del líder. 	<p>El participante identificará y desarrollará conocimientos y habilidades que le permitirán potenciar las capacidades de su equipo, fomentar la responsabilidad y el espíritu de liderazgo.</p>	<p>Expositiva - Aplicativa</p>	<p>Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	<p>Desarrollo de casos</p>	<p>2 horas</p>
HABILIDADES DE NEGOCIACION	<p>Definiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dónde y con quién se negocia. • Objetivos de la negociación. • Técnicas avanzadas de negociación. 	<p>Detectar y desarrollar las habilidades personales, adquiriendo estrategias y conocimientos que desarrollen el sentido negociador del individuo.</p>	<p>Expositiva - Aplicativa</p>	<p>Retro proyector multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.</p>	<p>Preguntas</p>	

- Lenguaje verbal y no verbal.

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 11: El personal administrativo o colaboradores

OBJETIVO:

Después de haber desarrollado el curso el participante podrá comprender la actitud de cada uno de los participantes.

CONTENIDOS:

Definición y función del Administrativo.

Construir empatía y crear vínculos con el cliente.

Apertura de canales de comunicación.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 6 horas en el año 2018, según lo determine la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C..

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 11

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Curso del administrador.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes comprendan la aptitud de cada uno de los clientes.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
CURSO DEL ADMINIS-TRADOR	Definición y función del administrador. <ul style="list-style-type: none">• Contribuir empatía y crear un vínculo con el cliente.• Modelo de valor.• Apertura de canales de comunicación.	Propiciar en el participante la adquisición de conocimientos y habilidades necesarias para que se puedan desenvolver en el área administrativa	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas	6 horas.

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 12: Servicio al usuario

OBJETIVO:

Después de haber desarrollado el curso el participante podrá comprender la actitud de cada uno de los visitantes.

CONTENIDOS:

Servicio de calidad al cliente.

Como atender a los usuarios molestos o decepcionados.

Actitud de servicio.

Habilidades.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 6 horas máximas en el año 2018, según lo determine la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C..

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

MATRIZ DEL TALLER N° 12

NOMBRE DE LA EMPRESA: SPIRALL COMPUTER S.A.C.

TEMA: Curso de Servicio al Cliente.

RESPONSABLE: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Lograr que los participantes después de haber desarrollado el curso puedan comprender la actitud de cada uno de los visitantes.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
SERVICIO AL CLIENTE	Servicio de calidad al cliente. <ul style="list-style-type: none">• Como atender a los clientes molestos o decepcionados.• Actitud de servicio.• Habilidades.	Proporcionar a los participantes herramientas útiles que le permitan tener buenas relaciones con los clientes.	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas	6 horas.

Fuente: Elaboración Propia

Taller N° 13: CURSO INTERMEDIO DE COMPUTACION

OBJETIVO:.

Que el participante conozca y aprenda a utilizar los programas de Office en sus diferentes versiones.

CONTENIDOS:

Microsoft Office.	Excel.
Office 2017.	Power Point.
Word.	Publisher.
Excel.	Office 2017
Power point.	Word.
Office XP	Excel.
Word.	Power Point.

DURACIÓN:

El desarrollo de los contenidos se realizará en 2 horas diarias, en 30 horas máximas en el año 2018, según lo determine la gerencia de la empresa Spirall Computer S.A.C..

DIRIGIDO:

Colaboradores de la empresa Spirall Computer S.A.C..

FECHA:

NUMERO DE PARTICIPANTES:

20 participantes.

LUGAR DE LA CAPACITACION:

Impartido por: _____

OBSERVACION: Al final del curso se entregará diploma de participación a cada participante.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYO DIDÁCTICO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DURACION
CURSO INTERMEDIO DE COMPUTACION	Microsoft Office.					
	• Office 2017.					
	• Word.					
	• Excel.					
	• Power point.					
	• Office XP	Que el participante conozca y aprenda a utilizar los programas de Office en sus diferentes versiones.	Expositiva - Aplicativa y participativa	Retro proyector, multimedia, papelería, plumones, pizarra, mesa.	Preguntas	2 horas por tema
	• Word.					
	• Excel.					
	• Power Point.					
	•Reparación de computadoras.					

Fuente: Elaboración Propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La situación actual de la variable habilidades gerenciales se presenta en un nivel predominantemente bueno con un 65%, en lo referente a sus dimensiones se aprecia una tendencia similar. No obstante, en el indicador existe cierto porcentaje que se ubica en el nivel malo, lo cual se refleja en los indicadores planificación y organización, así como crecimiento prospectivo a tres años al menos el 10% puntúan en nunca.

En la variable productividad empresarial se aprecia que el nivel predominante es muy bueno y bueno (50% y 40%), de modo similar en sus respectivas dimensiones las cuales son productividad del conocimiento, productividad de innovación y productividad de procesos.

Finalmente, en la comparación de ambas variables se puede apreciar que las dos puntúan en los niveles altos, de lo cual se infiere que a medida que se presente buenos niveles de habilidades gerenciales, la productividad empresarial tiende a aumentar en la muestra de estudio.

4.2. Recomendaciones

Al gerente de la empresa Spirall Computer S.A.C. analizar la propuesta planteada en la investigación

Al gerente continuar desarrollando las habilidades gerenciales, con la finalidad que los colaboradores mejoren cada vez más la productividad empresarial y así brindar un mejor servicio.

Al gerente monitorear la planificación y organización con la cual se desempeña la organización

Al gerente y colaboradores comprometerse más con la finalidad de continuar y mejorar la productividad en la empresa

REFERENCIAS

- Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2014). *Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes ESENER-2*. Bilbao.
- Alcon, N. (2014). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del Municipio Tinaquillo, Estado Cojedes*. (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Valencia, España.
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Arcos, E. (2015). *Análisis de la competitividad y tecnificación de la industria del calzado en el Ecuador*. (Tesis Doctoral) Universidad San Francisco de Quito, Quito, Ecuador.
- Bermúdez, E. & Bravo, V. (2016). Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias. *Omnia*, 22(3), 60-70.
- Bonifaz, C. (2012). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Barcelona: Red tercer Milenio.
- Cardozo, N. (2018). *Estilos gerenciales y su relación con la productividad de las avícolas La Granja y San Fernando de la ciudad de Moyobamba-año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Céspedes, N., Lavado, P. & Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Ed. Universidad del Pacifico
- Cleopatra de Jesús Bonifaz Villar (2012). *Desarrollo de Habilidades Directivas*, Red tercer Milenio.
- Consortio de Investigación Económica y Social (CIES, 2016). *Productividad, Competitividad y Diversificación Productiva*. Ed. Iana Málaga

- Cubas, M. (2014). «Entrevista a Manuel Cubas-resultado de la encuesta anual de Cornerstone Lima. Corner Stone International Group». Fecha de publicación: 12 de enero del 2014. Fecha de consulta: 01/08/2014. <http://www.cornerstone.com.pe/novedades-publicaciones/articulos/entrevista-a-manuel-cubas-resultado-de-la-encuesta-anual-de-cornerstone-lima>
- David A. Whetten; Kim S. Cameron (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas*, octava edición (México)
- Del Cid, A, Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación, Fundamentos y Metodología* 2da ed. México: Pearson Educación.
- Deng, X. (2015). Father-daughter succession in China: facilitators and challenges. *Journal of Family Business Management*, 5(1), 38-54.
- Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Escalante, Á. (2013). «Cómo sortear la escasez de talento gerencial: primera encuesta del talento elaborada por Semana Económica en alianza con Ipsos. Perú: análisis y conclusiones». Entrevista de Zapata V. para revista *Semana económica, suplemento especial 2013*, p. 1-17
- EUROFOUND. (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. Dublin.
- Fernández, F. (2016). *Competencias gerenciales y productividad en el Centro Materno Infantil San José -Villa el Salvador, 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*, Ed. Club universitario, 2013.
- Fiesta Gonzales, José Alexis y Rodríguez Cotrina, Rosa Amelia (2016) “Desarrollo de un sistema informático de investigación y facturación para mejorar el tiempo del proceso de

- venta de la empresa informática Spirall Computer S.A.C” (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Gutiérrez, J. (2015). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Damper Trujillo SAC 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Guzmán, P., López, D. & Ocampo, M. (2008). *Comunicación empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, S. J (2012). *Introducción a la Administración, Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia* 5ta ed. (México): Mc Graw Hill Educación.
- Huaripara, K. & Linares, M. (2018). *Percepción de las habilidades gerenciales y su relación con el desempeño laboral de la empresa de transportes y comunicaciones Arvak, Trujillo, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Jacques, L., Cisneros, L., & Mejia, J. (2011). *Administración de PYMES: Emprender, dirigir y Desarrollar Empresas*. México: Pearson Educación
- Jalme, L., Luzardo, M. & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186.
- Lefcovich M. (2008), Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos. En Madrid-España. Recuperado de [http://www.degerencia.com/articulos .php?artid=545](http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=545)
- León, S. (2013). «Cómo sortear la escasez de talento gerencial: primera encuesta del talento elaborada por Semana Económica en alianza con Ipsos. Perú: análisis y conclusiones». Entrevista de Zapata V. para revista *Semana Económica, suplemento especial* 2013, p. 1-17.
- Lepeley, M. (2011). *Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación* (2a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

- Mancheno, M. & Villaba, R. (2016). Habilidades directivas y el desarrollo empresarial en la industria de calzado a través de la modelización. *Revista publicando*, 3(9), 620-637
- Maslow, Abraham H. (1943). *Motivación y personalidad*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Manpower Group (2014). «La escasez de talento continúa: Cómo el cambiante rol de RR.HH. puede cerrar la brecha de la escasez de talento». Fecha de publicación: S.f. Fecha de consulta: 20/07/2015.
http://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/Escasez_talento2014.pdf
- McGregor, D (1960): *Mando y Motivación*. (1°. Ed.), Diana Mexico, D. F. 1974.
- Mcclelland, D. y Burnham, D. (2003): *El poder es el gran motivaor*
- Mena, L. (2014). *Investigación de los problemas socioeconómicos de las pequeñas y medianas empresas del sector cuero y calzado, en la ciudad de ambato provincia de tungurahua, en el período 2007-2012*. ESPE.
- Ménard, J. (2004). *Cómo organizar el tiempo*. Barcelona: Larousse.
- Mendoza, E., Cruz, L., Camargo, M. & Pérez, R. (2018). *Prácticas gerenciales innovadoras para liderar equipos de alto desempeño en grandes empresas*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/325794376_Practicas_gerenciales_innovadoras_para_liderar Equipos_de_alto_desempeno_en_grandes_empresas
- Moreno, R. (2017). *Las habilidades gerenciales y el clima organizacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue El Agustino, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Muñoz, I. (2017). *Las habilidades gerenciales y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chocope 2017*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Naranjo, R. (2008). *Las habilidades del líder*. Santiago de Cali: Lithoclave.

- Naranjo, R. & González, M. (2012). Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región Caribe Colombiana. *TEACS*, 5(10), 25-36.
- Paredes, M. (2017). *Habilidades gerenciales en las Mypes de calzado Paredes, Gianpierre y Contiex en el distrito El Porvenir, Trujillo, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Robbins, Stephen P. y Mary Coulter (2010). *Administración*, Décima edición (México)
- R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez- Collado y P. Baptista Lucio (2006). *Metodología de la investigación* 4ta ed. (Mexico): Mc Graw - Hill
- Ribeiro, L. (2000). *La comunicación eficaz*. Barcelona: Urano.
- Rubio, E. (2015). «Mercado laboral en el 2015: cada vez toma más tiempo recolocarse». En: *Revista Semana Económica.com*. Fecha de publicación: 24 de febrero del 2015. Fecha de consulta: 15/04/2015. <http://semanaeconomica.com/article/servicios/servicios-profesionales/154972-mercado-laboral-en-el-2015-cada-vez-es-mas-dificil-recolocarse/>
- Seminario, R. (2016). *La productividad y su efecto en la rentabilidad de la clinica san francisco de Trujillo – año 2015*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- The Water & Coffee Company. (10 de enero de 2015). Obtenido de Tipod de productividad empresarial y factores de influencia: <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/tipos-de-productividad-empresarial-y-factores-de-influencia/>
- Oré Camacho Patricia Milagros (2016). *Propuesta de un Modelo de Gestión Estratégico Empresarial para mejorar la Productividad en la Empresa Peruana Cesel S.A. Consultores*. (Tesis de Licenciado en Administración) Universidad Señor de Sipán de Chiclayo.
- Quispe, R. (2016). *Funciones gerenciales y los roles gerenciales según personal administrativo de la UGEL Huaytará - Huancavelica, año 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Quispe, J., Corman, P. & Velásquez, R. (2018). *Influencia de la motivación en el desarrollo de capacidades gerenciales de las sucesoras en empresas familiares*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Karla Yesenia Reyes Maldonado (2016). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango
- Salazar, R., Bejarano, B. & Nuñez, Y. (2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado a las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 14(1), 259-274.
- Tito, P. & Acuña, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 18(1), 51-59.
- Valderrama, K. (2014). *Influencia de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa pesquera diamante S.A. Planta Samanco – Provincia de Santa – Región Ancash*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Velásquez-Durán, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73.
- Whetten, D., y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. 6ta Edición. México: Pearson
- Whetten, A & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México D.F.: Pearson. Recuperado de: [132](http://www.acis.org.co/portal/content/menos-papel-m%C3%A1s-eficiencia-y-productividad./www.google.com.pe/maps/place/Spirall+Computer+--+San+Pedro/@-7.4269166,-79.5070363,610m/data=!3m1!1e3!4m2!1m6!3m5!1s0x904d4ee5e2adcf27:0xd10dc482ed55c696!2sSpirall+Computer+--+San+Pedro!8m2!3d-7.4269219!4d-</p>
</div>
<div data-bbox=)

79.5048531!3m4!1s0x904d4ee5e2adcf27:0xd10dc482ed55c696!8m2!3d-7.4269219!4d-
79.5048531?hl=es-419

Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones*. Madrid: Pearson

ANEXOS

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 17 de Marzo del 2018


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
SOTO CANCINO SOLANGE STEPHANY con DNI 47179758

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C., DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC 2018., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SOTO CANCINO SOLANGE STEPHANY	47179758	



ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Daniel Gonzales Hidalgo, Coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 1078-FACEM-USS-2018**, de la egresada Soto Cancino Solange Stephany, autora de la investigación titulada: Habilidades gerenciales y productividad empresarial en la empresa SPIRALL COMPUTER S.A.C, Distrito de San Pedro de Lloc, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de diciembre del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'CDGH', is written over a horizontal line.

M.Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
DNI N° 16736514

HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C, DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	14%	0%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%

9	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
14	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1%
16	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1%
19	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%

Submitted to Escuela De Ingenieria De Antiquia -

20	Columbia	Trabajo del estudiante	<1%
21	www.produccioncientificaluz.org	Fuente de Internet	<1%
22	www.mef.gob.pe	Fuente de Internet	<1%

Excluir citas
 Apagado
 Excluir coincidencias
 < 15 words
 Excluir bibliografía
 Activo

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

SOTO CANCINO SOLANGE STEPHANY

Apellidos y nombres

47179758

DNI N°

2152803014

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Tesis

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial en la Empresa Spirall Computer S.A.C, Distrito de San Pedro de Lloc 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Soto Cancino Solange Stephany

DNI N° 47179758



“Año oficial de buen Servicio al Ciudadano”

4 de Diciembre del 2017

CONSTANCIA

Consta por el presente documento, que la señorita Soto Cancino Solange Stephany con DNI 47179758 alumna de la Universidad Señor de Sipan con código 2152803014 tiene la aceptación de realizar la tesis con nombre “Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial en la Empresa Spirall Computer S.A.C. para el desarrollo de su investigación comprometiéndome a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Atentamente:


Ing. P. Omar Guillermo Guanilo
GERENTE GENERAL
SPIRALL COMPUTER

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EMMA RAMOS FARROÑAN
	PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	JEFA
HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C., DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC 2018		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	SOLANGE STEPHANY SOTO CANCINO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de Habilidades Gerenciales para mejorar la Productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc 2018.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Analizar las Habilidades Gerenciales de la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc. Identificar el nivel de Productividad Empresarial en empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc	

	<p>Diseñar las estrategias de habilidades gerenciales para mejorar la productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>HABILIDADES GERENCIALES</p>	
<p>1.-¿Las habilidades gerenciales que aplica el gerente permite desarrollar las competencias del talento humano? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi Nunca e) Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2.-¿Considera usted que la delegación de funciones contribuye a mejorar la productividad? a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>3.-¿Las habilidades gerenciales permite sentirse usted motivado en su trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>4.-¿Se considera usted reconocido en su lugar de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.- ¿El sueldo que usted percibe es razonable en comparación al mercado?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.- ¿Está usted motivado a aceptar nuevas tareas en su trabajo?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.- ¿El trabajo que usted realiza siente que cumple sus metas?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.- ¿Tiene claramente usted cuales son las funciones que tiene que realizar en su área de trabajo?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.- ¿Es usted sociable y participativo con sus compañeros?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10.- ¿Está usted dispuesto a colaborar con su empresa?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11.- ¿La empresa le permitirá auto realizarse?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

12.- ¿Considera usted que el liderazgo que aplica el gerente permite cumplir con los objetivos de la empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Usted planifica y organiza sus actividades en corto plazo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14.- ¿Cómo ve su crecimiento prospectivo de acá a tres años como empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	
15.- ¿Considera usted que en la organización cuenta con los recursos y materiales necesarios para brindar un buen servicio? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16.- ¿Se siente satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17.- ¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18.- ¿Se encuentra en buen estado los equipos y maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

	<hr/> <hr/> <hr/>
19.- ¿Los equipos que se comercializan en la empresa son de última tecnología? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
20.- ¿La empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted llevar una excelente vida profesional y familiar? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
21.- ¿Cree usted que el tiempo que dispone en sus actividades son valorados por el gerente? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
22.- ¿Le resulta sencillo para usted planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
23.- ¿Es importante el liderazgo dentro de su organización o su empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
24.- ¿Se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
25.- ¿Usted ejecuta sus actividades en un ambiente de confianza con sus compañeros? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

a) S b)CS c)AV d)CN e)N	_____
26.- ¿Tiene usted libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
a) S b)CS c)AV d)CN e)N	SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>26</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 Haurro

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON
	PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	M.B.A
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	3 AÑOS
	CARGO	D.T.C
HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C., DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC 2018		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	SOLANGE STEPHANY SOTO CANCINO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer estrategias de Habilidades Gerenciales para mejorar la Productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc 2018.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Analizar las Habilidades Gerenciales de la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.	
	Identificar el nivel de Productividad Empresarial en empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc	

	Diseñar las estrategias de habilidades gerenciales para mejorar la productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
HABILIDADES GERENCIALES	
1.-¿Las habilidades gerenciales que aplica el gerente permite desarrollar las competencias del talento humano? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi Nunca e) Nunca	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.-¿Considera usted que la delegación de funciones contribuye a mejorar la productividad? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.-¿Las habilidades gerenciales permite sentirse usted motivado en su trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.-¿Se considera usted reconocido en su lugar de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

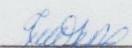
	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.- ¿El sueldo que usted percibe es razonable en comparación al mercado?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.- ¿Está usted motivado a aceptar nuevas tareas en su trabajo?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.- ¿El trabajo que usted realiza siente que cumple sus metas?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.- ¿Tiene claramente usted cuales son las funciones que tiene que realizar en su área de trabajo?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.- ¿Es usted sociable y participativo con sus compañeros?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10.- ¿Está usted dispuesto a colaborar con su empresa?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11.- ¿La empresa le permitirá auto realizarse?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

	<hr/> <hr/> <hr/>
12.- ¿Considera usted que el liderazgo que aplica el gerente permite cumplir con los objetivos de la empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
13.- ¿Usted planifica y organiza sus actividades en corto plazo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
14.- ¿Cómo ve su crecimiento prospectivo de acá a tres años como empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	
15.- ¿Considera usted que en la organización cuenta con los recursos y materiales necesarios para brindar un buen servicio? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
16.- ¿Se siente satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
17.- ¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
18.- ¿Se encuentra en buen estado los equipos y maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

19.- ¿Los equipos que se comercializan en la empresa son de última tecnología? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20.- ¿La empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted llevar una excelente vida profesional y familiar? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21.- ¿Cree usted que el tiempo que dispone en sus actividades son valorados por el gerente? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22.- ¿Le resulta sencillo para usted planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23.- ¿Es importante el liderazgo dentro de su organización o su empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24.- ¿Se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25.- ¿Usted ejecuta sus actividades en un ambiente de confianza con sus compañeros? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

a) S b)CS c)AV d)CN e)N	_____
26.- ¿Tiene usted libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?	TA(✓) TD()
a) S b)CS c)AV d)CN e)N	SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>26</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 DNI 41400923

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ANGULO CORCOERA CARLOS
PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	RRHH - FINANZAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	22 AÑOS
CARGO	DTC
HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C., DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC 2018	
DATOS DE LA TESISTA	
NOMBRES	SOLANGE STEPHANY SOTO CANCINO
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de Habilidades Gerenciales para mejorar la Productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc 2018.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar las Habilidades Gerenciales de la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc. Identificar el nivel de Productividad Empresarial en empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc

	Diseñar las estrategias de habilidades gerenciales para mejorar la productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
HABILIDADES GERENCIALES	
1.-¿Las habilidades gerenciales que aplica el gerente permite desarrollar las competencias del talento humano? a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi Nunca e) Nunca	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.-¿Considera usted que la delegación de funciones contribuye a mejorar la productividad? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3.-¿Las habilidades gerenciales permite sentirse usted motivado en su trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4.-¿Se considera usted reconocido en su lugar de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

	<hr/> <hr/> <hr/>
5.- ¿El sueldo que usted percibe es razonable en comparación al mercado? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
6.- ¿Está usted motivado a aceptar nuevas tareas en su trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
7.- ¿El trabajo que usted realiza siente que cumple sus metas? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
8.- ¿Tiene claramente usted cuales son las funciones que tiene que realizar en su área de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
9.- ¿Es usted sociable y participativo con sus compañeros? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
10.- ¿Está usted dispuesto a colaborar con su empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
11.- ¿La empresa le permitirá auto realizarse? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

	<hr/> <hr/> <hr/>
12.- ¿Considera usted que el liderazgo que aplica el gerente permite cumplir con los objetivos de la empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
13.- ¿Usted planifica y organiza sus actividades en corto plazo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
14.- ¿Cómo ve su crecimiento prospectivo de acá a tres años como empresa? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	
15.- ¿Considera usted que en la organización cuenta con los recursos y materiales necesarios para brindar un buen servicio? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
16.- ¿Se siente satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
17.- ¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
18.- ¿Se encuentra en buen estado los equipos y maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo? a) S b)CS c)AV d)CN e)N	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>19.- ¿Los equipos que se comercializan en la empresa son de última tecnología?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20.- ¿La empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted llevar una excelente vida profesional y familiar?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21.- ¿Cree usted que el tiempo que dispone en sus actividades son valorados por el gerente?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22.- ¿Le resulta sencillo para usted planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>23.- ¿Es importante el liderazgo dentro de su organización o su empresa?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>24.- ¿Se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral?</p> <p>a) S b)CS c)AV d)CN e)N</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>25.- ¿Usted ejecuta sus actividades en un ambiente de confianza con sus compañeros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

a) S b)CS c)AV d)CN e)N	_____
26.- ¿Tiene usted libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?	TA(<u>X</u>) TD()
a) S b)CS c)AV d)CN e)N	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>26</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ -EXPERTO

**HABILIDADES GERENCIALES Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SPIRALL COMPUTER S.A.C,
DISTRITO DE SAN PEDRO DE LLOC - 2018**

El propósito de esta encuesta es analizar las habilidades gerenciales en la empresa spirall computer S.A.C para mejorar la productividad empresarial.

¿Qué edad tiene usted?	18-23	24-29	30-35	36-41	42- más
sexo	Masculino		Femenino		
¿Qué grado de instrucción tiene usted?	Tecnico Incompleto	Tecnico Completo	universitario Incompleto	Universitario Completo	Pos Grado

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
Nº	INTERROGANTES				
	N	CN	AV	CS	S
1	¿Las habilidades gerenciales que aplica el gerente permite desarrollar las competencias del talento humano?				
2	¿Considera usted que la delegación de funciones contribuye a mejorar la productividad?				
3	¿Las habilidades gerenciales permite sentirse usted motivado en su trabajo?				
4	¿Se considera usted reconocido en su lugar de trabajo?				
5	¿El sueldo que usted percibe es razonable en comparación al mercado?				
6	¿Está usted motivado a aceptar nuevas tareas en su trabajo?				
7	¿El trabajo que usted realiza siente que cumple sus metas?				
8	¿Tiene claramente cuáles son sus funciones que tiene que realizar en su área de trabajo?				
9	¿Es usted sociable y participativo con sus compañeros?				
10	¿Está usted dispuesto a colaborar con su empresa?				
11	¿La empresa le permitirá auto realizarse a corto, mediano o largo plazo?				
12	¿Considera usted que el liderazgo que aplica el gerente motiva para cumplir con los objetivos y metas de la empresa?				
13	¿Usted planifica y organiza sus actividades en corto plazo?				

14	¿Cómo ve su crecimiento prospectivo de acá a tres años como empresa?					
15	¿Considera usted que en la organización cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?					
16	¿Se siente satisfecho en el puesto de trabajo donde usted desempeña?					
17	¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo?					
18	¿Se encuentra en buen estado los equipos y maquinarias que usted utiliza en su puesto de trabajo?					
19	¿Los equipos que se comercializan en la empresa son de última tecnología?					
20	¿La empresa mantiene horarios de trabajo flexibles que le permitan a usted llevar una excelente vida profesional y familiar?					
21	¿Cree usted que el tiempo que dispone en sus actividades son valorados por el gerente?					
22	¿Le Resulta sencillo para usted planificar las actividades que se ejecuten para los próximos tres días?					
23	¿Es importante el liderazgo dentro de su organización o su empresa?					
24	¿Se ha realizado charlas o talleres de motivación para incentivar a los trabajadores a su actividad laboral?					
25	¿Usted ejecuta sus actividades en un ambiente de confianza con sus compañeros?					
26	¿Tiene usted libertad para tomar decisiones al realizar su trabajo?					

Matriz de consistencia

Tabla 41

Matriz de consistencia de las variables estudiadas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INSTRU
¿Cuál es la relación que existe entre Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial en la Empresa Spirall Computer S.A.C, Distrito de San Pedro de Lloc - 2018?	<p>Objetivo General Proponer estrategias de Habilidades Gerenciales para mejorar la Productividad Empresarial de la empresa “Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc - 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica el nivel de habilidades gerenciales en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc. ➤ Identificar el nivel de productividad empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc ➤ Establecer el grado de relación entre productividad empresarial y habilidades gerenciales de la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc 	<p>H0: Existe relación entre Habilidades Gerenciales y Productividad Empresarial en la empresa Spirall Computer S.A.C, distrito de San Pedro de Lloc</p>	Habilidades Gerencial	Habilidades Liderazgo Objetivos	Encuesta (elaboración propia)
	Productividad Empresarial		Productividad del Conocimiento Productividad de la Innovación Productividad de Proceso		

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la encuesta



Figura 35: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la encuesta



Figura 36: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la encuesta



Figura 37: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores

Fuente: Elaboración propia



Figura 38: la aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Spirall Computer con un mínimo de 20 trabajadores

Fuente: Elaboración propia

ENERO						
Fecha	Caja día ant	Ventas	Servicios	Otros ingresos	Egresos	Caja Día
lun 01-Ene	1624.50					1624.50
mar 02-Ene	1624.50	82.50				1707.00
mié 03-Ene	1707.00	62.00				1769.00
jue 04-Ene	1769.00	88.30	30.00			1887.30
vie 05-Ene	1887.30	86.00	65.00			2038.30
sáb 06-Ene	2038.30	124.00				2162.30
dom 07-Ene	2162.30					2162.30
lun 08-Ene	2162.30	119.00	30.00			2311.30
mar 09-Ene	2311.30				210.00	2101.30
mié 10-Ene	2101.30	74.00				2175.30
jue 11-Ene	2175.30	382.00			204.50	2352.80
vie 12-Ene	2352.80	139.90	170.00			2662.70
sáb 13-Ene	2662.70	50.50				2713.20
dom 14-Ene	2713.20					2713.20
lun 15-Ene	2713.20	292.00	15.00		5.00	3015.20
mar 16-Ene	3015.20	255.00				3270.20
mié 17-Ene	3270.20	17.00			10.00	3277.20
jue 18-Ene	3277.20		40.00		523.70	2793.50
vie 19-Ene	2793.50	7.00				2800.50
sáb 20-Ene	2800.50	38.00	40.00		30.00	2848.50
dom 21-Ene	2848.50					2848.50
lun 22-Ene	2848.50	252.00	20.00		415.50	2705.00
mar 23-Ene	2705.00	200.00	40.00			2945.00
mié 24-Ene	2945.00	351.00	40.00		330.70	3005.30
jue 25-Ene	3005.30	697.30			36.50	3666.10
vie 26-Ene	3666.10	1628.00				5294.10
sáb 27-Ene	5294.10	1430.00	20.00		24.00	6720.10
dom 28-Ene	6720.10					6720.10
lun 29-Ene	6720.10	24.00				6744.10
mar 30-Ene	6744.10	17.00				6761.10
mié 31-Ene	6761.10	59				6820.10

Figura 39: Indicador de ingresos y egresos del mes de Enero de la empresa Spirall Computer.

Fuente: Elaboración propia

DICIEMBRE						
Fecha	Caja día ant	Ventas	Servicios	Otros ingresos	Egresos	Caja Día
sáb 01-Dic	7887.10	232.00			50.00	8069.10
dom 02-Dic	8069.10					8069.10
lun 03-Dic	8069.10	40.00			29.00	8080.10
mar 04-Dic	8080.10	162.00			301.80	7940.30
mié 05-Dic	7940.30	74.00	10.00		50.00	7974.30
jue 06-Dic	7974.30	52.00			2.00	8024.30
vie 07-Dic	8024.30	300.00				8324.30
sáb 08-Dic	8324.30					8324.30
dom 09-Dic	8324.30					8324.30
lun 10-Dic	8324.30	585.00	25.00		1223.00	7711.30
mar 11-Dic	7711.30	196.00	70.00		76.00	7901.30
mié 12-Dic	7901.30	379.00	145.00		15.00	8410.30
jue 13-Dic	8410.30	178.00	25.00		641.80	7875.50
vie 14-Dic	7875.50	79.00	3.00		39.00	7918.50
sáb 15-Dic	7918.50	66.00	60.00		82.00	7962.50
dom 16-Dic	7962.50					7962.50
lun 17-Dic	7962.50	106.00	30.00		25.00	8073.50
mar 18-Dic	8073.50	640.00	50.00		40.00	8723.50
mié 19-Dic	8723.50	21.00				8744.50
jue 20-Dic	8744.50	83.00	15.00		314.00	8528.50
vie 21-Dic	8528.50	161.00	80.00		172.90	8596.60
sáb 22-Dic	8596.60					8286.60
dom 23-Dic	8286.60					8286.60
lun 24-Dic	8286.60	274.00	10.00		702.00	7788.60
mar 25-Dic	7788.60					7788.60
mié 26-Dic	7788.60	229.30	20.00		247.30	7790.60
jue 27-Dic	7790.60	61.00				7851.60
vie 28-Dic	7851.60	37.00	90.00		187.00	7791.60
sáb 29-Dic	7791.60	69.00				7860.60
dom 30-Dic	7860.60				40.00	7820.60
lun 31-Dic	7820.60	290			608	7502.60

Figura 40: *Indicador de ingresos y egresos del mes de Diciembre de la empresa Spirall Computer.*

Fuente: Elaboración propia