

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**HABILIDADES GERENCIALES DE LOS JEFES DE SERVICIO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA,
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN,
CALLAO – 2018**

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE DOCTOR DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**AUTORA:
LUZ AURORA FLORES TOLEDO**

**CALLAO - 2020
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTE
- DR. JUAN BAUTISTA NONUTA CHULLY SECRETARIA
- DR. HERNAN OSAN CORTEZ GUTIERREZ MIEMBRO
- DRA. NOEMI ZUTA ARRIOLA MIEMBRO

ASESOR: DR. CESAR MIGUEL GUEVARRA LLACZA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 06-2020

Fecha de Aprobación de tesis: 06 de Febrero del 2020

Resolución del Comité _Directivo de Unidad de Posgrado N° 18-2020-CDUPG-FCS, con fecha de 21 de Enero de 2020.0

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar cada día de mi vida.

A mis padres Guillermo y Jovita, por el amor y el apoyo incondicional y el empuje.

A mis adoradas hijas Zyllia María y Melani Jesús que me acompañaron, me alentaron en todo momento, la ayuda incondicional que muchas veces se quedaron solas sin reprocharme debido a mi trabajo y estudios.

Al grupo corporativo del Hospital Alberto Sabogal Sologuren por darme las facilidades y ser mi segundo hogar.

AGRADECIMIENTO

- Mi agradecimiento, en primer lugar, a Dios dador de la vida.
- A la Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud; que me permitió concluir el programa doctoral, posibilitando mi desarrollo académico.
- A la Doctora Arcelia Rojas Salazar, como facilitadora de todo el proceso del doctorado
- A mi amigo Enrique Flores Beteta por su tiempo y entrega en la conducción de la presente tesis.
- A todos, quienes contribuyeron con la presente investigación y que compartimos inquietudes cotidianas acompañándome en los momentos más difíciles.
- A todas aquellas personas que me acompañaron durante estos años, con quienes he compartido, muchas gracias.

La autora

TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
TABLA DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
RESUMO.....	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. General.....	20
1.2.2. Específicos	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4 Limitantes de la investigación	22
1.4.1 Limitantes teóricas	22
1.4.2 Limitantes temporales	22
1.4.3 Limitantes espaciales	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes: internacional y nacional.....	23

2.1.1	Antecedentes internacionales	23
2.1.2	Antecedentes nacionales	24
2.1.3	Antecedentes locales	26
2.2.	Bases teóricas	27
2.2.1.	Teoría clásica organizacional.....	27
2.2.2.	Teoría de las Habilidades gerenciales	28
2.2.3.	El constructo del comportamiento organizacional	28
2.3.	Conceptuales.....	29
2.3.1	Habilidades gerenciales	29
2.3.2	Compromiso organizacional.....	33
2.4.	Definición de términos	35
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1.	Hipótesis	37
3.1.1.	Hipótesis general.....	37
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	37
3.2.	Definición conceptual de variables	38
3.2.1	Operacionalización de variables	39
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	41
4.1.	Tipo y diseño de investigación	41
4.2.	Método de investigación	41
4.3.	Población y muestra.....	41
4.3.1	Población	41
4.3.2	Muestra.....	42
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado	43
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información ..	43
4.5.1	Técnicas	43
4.5.2	Instrumentos	43

4.6.	Procedimiento de recolección de datos.....	47
4.7.	Análisis y procesamiento de datos.....	47
V.	RESULTADOS.....	48
5.1	Análisis descriptivo de las características generales.....	48
5.2.	Descripción de la variable: habilidades gerenciales	50
5.3.	Descripción de la variable compromiso organizacional.....	62
5.4.	Resultados inferenciales	69
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
6.1.	Contrastación de hipótesis con los resultados.....	87
6.2.	Contrastación de resultados con estudios similares	93
6.3	Responsabilidad ética.....	96
	CONCLUSIONES.....	98
	RECOMENDACIONES	100
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
	ANEXOS	110
	Anexo 01: Matriz de consistencia	111
	Anexo 02: Consentimiento informado.....	114
	Anexo 03: Instrumentos validados.....	115
	Anexo 04: Guía De Encuesta De Las Características Generales De La Muestra	121
	Anexo 05: Constancias de validación de los instrumentos de medición ¡Error! Marcador no definido.	
	Anexo 06: Documentos de permiso	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5. 1: Características demográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018	48
Tabla 5. 2: Características laborales de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	49
Tabla 5. 3: Descripción del liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	50
Tabla 5. 4: Descripción de la comunicación en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	52
Tabla 5. 5: Descripción de la negociación de conflictos en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	53
Tabla 5. 6: Descripción de la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	54
Tabla 5. 7: Descripción de las habilidades técnicas en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	55
Tabla 5. 8: Descripción de las habilidades sociales en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	56
Tabla 5. 9: Descripción de la motivación de grupo en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales	

	de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.....	57
Tabla 5. 10:	Descripción de la inteligencia emocional en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.....	58
Tabla 5. 11:	Descripción de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, según dimensiones, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018.....	59
Tabla 5. 12:	Nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018.....	61
Tabla 5. 13:	Descripción de la dimensión afectiva en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.	62
Tabla 5. 14:	Descripción de la dimensión normativa en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.	63
Tabla 5. 15:	Descripción de la dimensión continuo en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.	65
Tabla 5. 16:	Descripción del compromiso organizacional según dimensiones, manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018 ...	67
Tabla 5. 17:	Grado de compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018.....	68
Tabla 5. 18:	Relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	

	Callao, 2018	69
Tabla 5.	19: Relación entre el liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	71
Tabla 5.	20: Relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	73
Tabla 5.	21: Relación entre la negociación de los conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	75
Tabla 5.	22: Relación entre la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	77
Tabla 5.	23: Relación entre las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	79
Tabla 5.	24: Relación entre las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	81
Tabla 5.	25: Relación entre la motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del	

Callao, 2018	83
Tabla 5. 26: Relación entre la inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	85
Tabla 5. 27: Valor de relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y el correspondiente Tau b de Kendall (coeficiente de correlación)	87
Tabla 5. 28: Valores de relación entre las habilidades gerenciales, según dimensiones, de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los Profesionales de Enfermería y el correspondiente Tau b de Kendall (coeficiente de correlación)	91

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Representación gráfica del nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, según dimensiones, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018..... 59
- Figura 2. Representación gráfica Nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018 61
- Figura 3: Representación gráfica del compromiso organizacional según dimensiones, manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018 67
- Figura 4: Representación gráfica del compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018 68
- Figura 5: Representación gráfica de la relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018..... 69
- Figura 6. Representación gráfica de la relación entre el liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018. 71
- Figura 7. Representación gráfica de la relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018 73
- Figura 8. Representación gráfica de la relación entre la negociación de los conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del

Callao, 2018	75
Figura 9. Representación gráfica de la relación entre la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	77
Figura 10. Representación gráfica de la relación entre las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	79
Figura 11. Representación gráfica de la relación entre las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	81
Figura 12. Representación gráfica de la relación entre la motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	83
Figura 13. Representación gráfica de la relación entre la inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018	85

RESUMEN

Objetivo. Analizar la relación entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional del profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, en el Callao, durante el 2018

Métodos. Estudio de enfoque cuantitativo y tipo no experimental, transversal, prospectivo, descriptivo y correlacional. La muestra la conformaron 196 profesionales de enfermería, seleccionados probabilísticamente, en la modalidad aleatoria simple. Se aplicó según consideraciones éticas, una encuesta de dos escalas: una de habilidades gerenciales y otra de compromiso organizacional, previamente validadas y fiabilizadas. Se realizó un análisis descriptivo y para la comprobación de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Kendall.

Resultados. La habilidad gerencial en el servicio fue percibida en el nivel medio por el 40,3% (79) de la muestra y 52,0% (102) denotaron alto compromiso organizacional. Se observó relación significativa entre las dimensiones de las habilidades gerenciales: liderazgo gerencial, decisión gerencial, habilidades técnicas, habilidades sociales e inteligencia emocional con el compromiso organizacional, con pvalor <0.05. La hipótesis general dio un coeficiente de correlación de 0.718 con un pvalor = 0.00, aprobándose la hipótesis general. En lo referente a las hipótesis específicas, se vio un coeficiente de Kendall para el liderazgo gerencial de 0.404 con un pvalor = 0.00; comunicación obtuvo un coeficiente de Kendall de 0.122 y un pvalor = 0.059; negociación de los conflictos obtuvo un coeficiente de Kendall de 0.123 y un pvalor = 0.059; decisión gerencial obtuvo un coeficiente de 0.902 y un pvalor = 0.000; habilidades técnicas obtuvo un coeficiente de 0.781 y un pvalor = 0.00; habilidades sociales obtuvo un coeficiente de 0.826 y un pvalor = 0.000; motivación al grupo obtuvo un coeficiente de 0.128 y un pvalor = 0.052; y por último inteligencia emocional obtuvo un coeficiente de Kendall de 0.711 y un pvalor = 0.000. **Conclusiones.** Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional del profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, del Callao, durante el 2018.

Palabras clave: *habilidades gerenciales, compromiso organizacional, jefes de servicio de enfermería.*

RESUMO

Objetivo. Parfrasear a relação entre as habilidades de gestão dos chefes de serviço e o compromisso organizacional do profissional de enfermagem do Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, em Callao, durante 2018

Métodos. Estudo da abordagem quantitativa e do tipo não experimental, transversal, prospectivo, descritivo e correlatar. A amostra foi composta por 196 enfermeiros, selecionados probabilísticamente, em modo aleatório simples. Foi aplicado de acordo com considerações éticas, uma pesquisa em duas escalas: uma de habilidades de gestão e uma de compromisso organizacional, previamente validada e fiabilizada. Foi realizada uma análise descritiva e utilizado o coeficiente de correlação kendall para a verificação da hipótese.

Efeitos. A habilitação de gestão no serviço foi percebida no nível médio em 40,3% (79) da amostra e 52,0% (102) denotaram alto comprometimento organizacional. Observou-se relação significativa entre as dimensões das habilidades de gestão: liderança gerencial, decisão gerencial, habilidades técnicas, habilidades sociais e inteligência emocional com comprometimento organizacional, com p valor <0,05. A hipótese geral deu coeficiente de correlação de 0,718 com uma reavaliação de 0,00, com a aprovação da hipótese geral. Em relação a suposições específicas, foi observado um coeficiente Kendall para liderança gerencial de 0,404 com uma reavaliação de 0,00; comunicação obteve um coeficiente Kendall de 0,122 e uma p avaliação de 0,059; negociação de conflitos obteve coeficiente Kendall de 0,123 e uma reavaliação de 0,059; a decisão de gestão obteve coeficiente de 0,902 e uma reavaliação de 0,000; as habilidades técnicas obtiveram coeficiente de 0,781 e uma avaliação de 0,00; as habilidades sociais ganharam um coeficiente de 0,826 e uma reavaliação de 0,000; motivação para o grupo obteve um coeficiente de 0,128 e uma reavaliação de 0,052; e finalmente a inteligência emocional conseguiu um coeficiente Kendall de 0,711 e uma reavaliação de 0.000.

Conclusões. Há uma relação significativa entre as habilidades de gestão dos chefes de serviços e o compromisso organizacional do profissional de enfermagem do Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, durante o ano de 2018.

Palavras-chaves: habilidades de gestão, engajamento organizacional, chefes de serviços de enfermagem.

RIASSUNTO ANALITICO

Obiettivo. Analizzare il rapporto tra le capacità manageriali dei responsabili del servizio e l'impegno organizzativo del professionista infermieristico dell'Ospedale Nazionale Alberto Sabogal Sologuren, al Callao, durante il 2018.

Metodologia. Ricerca con un approccio quantitativo di tipo non sperimentale, trasversale, prospettico, descrittivo e correlazionale. Il campione era composto da 196 professionisti infermieristici, selezionati probabilisticamente, in modalità semplice casuale. È stata applicata un'inchiesta a due scale secondo considerazioni etiche: una per le competenze manageriali e l'altra per l'impegno organizzativo, preventivamente validato e affidabile. È stata eseguita un'analisi descrittiva e il coefficiente di correlazione di Kendall è stato utilizzato per la verifica dell'ipotesi.

Risultati. La capacità manageriale nel servizio è stata percepita a livello medio dal 40,3% (79) del campione e il 52,0% (102) denotarono un elevato impegno organizzativo. È stata osservata una relazione significativa tra le dimensioni delle competenze manageriali: leadership manageriale, decisione manageriale, abilità tecniche, abilità sociali e intelligenza emotiva con impegno organizzativo, con valore $p < 0,05$. L'ipotesi generale ha fornito un coefficiente di correlazione di 0,718 con un valore $p = 0,00$, approvando l'ipotesi generale. Per quanto riguarda le ipotesi specifiche, è stato osservato un coefficiente di Kendall per la leadership manageriale di 0,404 con un valore $p = 0,00$; la comunicazione ha ottenuto un coefficiente di Kendall di 0,122 e un valore $p = 0,059$; la negoziazione dei conflitti ha ottenuto un coefficiente di Kendall di 0,123 e un valore $p = 0,059$; la decisione manageriale ha ottenuto un coefficiente di 0,902 e un valore $p = 0,000$; le capacità tecniche hanno ottenuto un coefficiente di 0,781 e un valore $p = 0,00$; le abilità sociali hanno ottenuto un coefficiente di 0,826 e un valore $p = 0,000$; la motivazione di gruppo ha ottenuto un coefficiente di 0,128 e un valore $p = 0,052$; e infine l'intelligenza emotiva ha ottenuto un coefficiente di Kendall di 0,711 e un valore $p = 0,000$.

Conclusioni. Esiste una relazione significativa tra le capacità manageriali dei capi di servizio e l'impegno organizzativo del professionista infermieristico dell'Ospedale Nazionale Alberto Sabogal Sologuren, del Callao, durante il 2018

Parole chiavi: capacità manageriali, l'impegno organizzativo, capi del servizio infermieristico.

RESUMO

Objetivo. Analisar a relação entre as habilidades gerenciais dos chefes de serviço e o compromisso organizacional do profissional de enfermagem do Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, em Callao, durante 2018

Métodos Estudo de abordagem quantitativa e do tipo não experimental, transversal, prospectivo, descritivo e correlacional. A amostra foi composta por 196 profissionais de enfermagem, selecionados probabilisticamente, no modo aleatório simples. Foi aplicado de acordo com considerações éticas, um levantamento de duas escalas: uma de habilidades gerenciais e outra de comprometimento organizacional, previamente validadas e confiáveis. Foi realizada uma análise descritiva e o coeficiente de correlação de Kendall foi utilizado para verificar as hipóteses.

Resultados A capacidade gerencial no serviço foi percebida no nível médio por 40,3% (79) da amostra e 52,0% (102) denotaram alto comprometimento organizacional. Houve relação significativa entre as dimensões das habilidades gerenciais: liderança gerencial, decisão gerencial, habilidades técnicas, habilidades sociais e inteligência emocional com comprometimento organizacional, com pvalor $<0,05$. A hipótese geral deu um coeficiente de correlação de 0,718 com um valor = 0,00, aprovando a hipótese geral. Com relação às hipóteses específicas, observou-se um coeficiente de Kendall para a liderança gerencial de 0,404, com valor = 0,00; a comunicação obteve um coeficiente de Kendall de 0,122 e um valor = 0,059; A negociação dos conflitos obteve um coeficiente de Kendall de 0,123 e um valor = 0,059; a decisão da administração obteve coeficiente de 0,902 e valor = 0,000; as habilidades técnicas obtiveram um coeficiente de 0,781 e um valor = 0,00; as habilidades sociais obtiveram um coeficiente de 0,826 e um valor = 0,000; a motivação para o grupo obteve coeficiente de 0,128 e valor = 0,052; e finalmente a inteligência emocional obteve um coeficiente de Kendall de 0,711 e um valor = 0,000. **Conclusões** Existe uma relação significativa entre as habilidades gerenciais dos chefes de serviço e o compromisso organizacional do profissional de enfermagem do Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, em Callao, durante 2018.

Palavras-chave: habilidades gerenciais, comprometimento organizacional, gerentes de serviços de enfermagem.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones tienen la responsabilidad de construir ventajas sostenibles que les ofrezca la posibilidad de ser competitivas en un entorno turbulento y global. En torno a ello, las destrezas de un ejecutivo son muy valiosas, pues ellos determinan el rumbo de la misión de la organización el cual dirige, utilizando eficientemente los recursos y del potencial humano, logrando objetivos, metas y fines de los proyectos y programas, de acuerdo a los lineamientos institucionales y con el propósito de brindar un servicio a la ciudadanía.

En tal temática, surgió la inquietud de analizar en qué medida establece correspondencia entre las Habilidades gerenciales de los jefes de servicio con el compromiso organizacional del profesional de enfermería del Hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao. En tal efecto, se hizo una investigación analítica utilizando instrumentos validados por expertos en la temática y fiabilizados de forma cuantitativa; con lo cual se da garantía a la confiabilidad de los resultados. Luego de realizado el análisis explicativo, se obtuvo prometedores resultados, motivo de acciones de fortalecimiento por los gestores líderes para un desempeño eficaz de los profesionales de enfermería en los servicios hospitalarios.

El presente estudio tiene la finalidad de determinar los niveles de competitividad en la atención integral a los usuarios de los servicios hospitalarios, por ello se necesitan gerentes con habilidades de liderazgo para generar compromiso hacia un buen desempeño.

Por ello la presente investigación consta de las siguientes partes: planteamiento del problema, el marco teórico, hipótesis y variables, diseño metodológico, resultados, discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones. Asimismo la bibliografía es presentada según las normas Vancouver.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La garantía de la viabilidad en el largo plazo, de las organizaciones del presente --caracterizado por un entorno turbulento y global-- debe orientarse a ventajas competitivas sostenibles. Según el análisis de Santa María (1), las ciencias de la conducta afirman que la gente conforma la variable de mayor importancia para obtener las metas propuestas.

Si bien la orientación al cliente y la entrega de productos de buena calidad, son requisitos para la buena marcha de las empresas, sin embargo, es necesario asumir nuevos retos y transformaciones particularmente en el aspecto gerencial, enfrentando las nuevas exigencias del mercado cada vez más dinámico, generando un valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas (2).

Desde su concepción inicial, la gerencia se ha considerado como una actividad social, la cual se orienta a la dirección de organizaciones, cuyo fin es la obtención de resultados bajo razonamiento de eficacia, efectividad y eficiencia (3). Los gerentes son quienes deben llevar a la empresa a cumplir con los objetivos determinados. Lograr que los colaboradores se auto dirijan, que realicen sus funciones con gusto y no solo porque lo tengan que hacer, sino por el compromiso con su desempeño, y transmitir compañerismo entre ellos. El transcurso hacia ese fin se logra cuando los ejecutivos tienen destrezas y manejo enfocado al liderazgo, motivación, atención activa y negociación, que posibilite orientar a los trabajadores hacia el progreso de la institución (4). La plataforma básica de los buenos gerentes es la eficiencia y la eficacia para conseguir las metas de la organización, la capacidad que tiene de minimizar los recursos empleados para conseguir los propósitos empresariales (hacer las cosas bien) y la capacidad para establecer las metas adecuadas (hacer lo que tiene que hacerse), permitiéndose así generar la efectividad (4).

En tal cometido, la gestión de recursos humanos en las empresas debe satisfacer las expectativas de los trabajadores, adecuar sus funciones, mantener un clima organizacional favorable y un sistema gerencial organizativo que tome en cuenta la preocupación de los trabajadores (5).

El despliegue de las destrezas de la gerencia en el contexto externo-internacional, yace, desde los años noventa del siglo pasado, donde las organizaciones deben orientar correctamente los cambios necesarios en la empresa considerando las macro tendencia como por ejemplo las tecnologías de la información y comunicación (6), también los de tipo económico, comercial y político, y transformaciones particularmente en el aspecto gerencial. Por ejemplo, en el enfoque japonés se centró en la orientación al cliente, brindando productos de mayor calidad.

Las organizaciones que brindan servicios de salud no son una excepción, por el contrario, cada día surgen expectativas de servicios de mayor calidad, de mayor acceso, a tiempo, de gran efectividad, a lo que se aumenta la presión de la población porque dichos servicios perduren para todos (7). Aquí, las habilidades gerenciales resultan vitales, pues, las organizaciones (de salud) deben adoptar metodologías y herramientas gerenciales que garanticen la productividad y servicios de calidad”(8).

En todo proceso de reforma de salud, tal como lo señalan Ruelas, Pelcastre (9); el desarrollo del personal y el reforzamiento de la capacidad gerencial de los directivos es prioritario, puesto que ellos deben contar con habilidades gerenciales eficientes y trasuntar un compromiso organizacional inherentes al perfil de competencia y de acuerdo con nuevas tendencias de la modernización tecnológica y empresarial. Resulta necesario responder al tratamiento de la capacidad humana humano de acuerdo con sus expectativas (5).

Hace algunas décadas se consideraba muy fácil definir el trabajo de un gerente, ya que ellos ocupaban los cargos administrativos, en los cuales les decían a los demás colaboradores qué hacer y cómo hacerlo (4). Mientras que

actualmente, se requiere que los directivos cuenten con conocimientos y habilidades indispensables para conducir e inducir hacia la solución de problemas que contextualizan las asistencias de salud en el país, son cada vez más necesarios.

Sin embargo, estudios realizados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), revelan que la generalmente los dirigentes del sector tienen contacto con la gerencia por primera vez, cuando son nominados para una función administrativa, sin alguna preparación previa, solo considerando su perfil técnico, actitudes, destrezas y habilidades, según determinados lineamientos y la propia concepción de la función directiva, dando prioridad a la experiencia y capacidad clínica y al buen sentido o práctica de funciones de liderazgo. Así mismo, indican que la asignación de directivos en el sector salud se ha basado en mitos o, bien, en características propias del personal, como es la especialización, el buen sentido, la autoridad en el cargo, criterio para decidir y los conocimientos burocráticos, lo cual implica una gerencia que no encamina un servicio de calidad (10).

La investigación de Deloitte identificó que entre los ejecutivos del área Compras y Operaciones de las 180 organizaciones estudiadas en Asia, América, Oceanía y Europa, halló un 88% de falta de destreza a la hora de liderar como la falla más importante en los equipos y directivos (11). Otra problemática fue observada por Ruelas, Pelcastre (9), en México, donde identificó en el “Perfil gerencial de los directivos de los servicios de salud”, que 94% de los directivos eran médicos; 48% carecían de posgrado administrativo y 50% no tenían posgrado en medicina, lo que arroja una concordancia de 42% del perfil obtenido con el deseado en jefes jurisdiccionales y de 75% en directivos de hospital. Respecto a capacitaciones realizadas, 81% no contaban con estímulo para el puesto, 10% desconocían los documentos del área de su responsabilidad, 19% no recibió cursos y 44% tampoco realizó ninguna investigación; sus necesidades de capacitación iban desde aspectos básicos de administración hasta administración en la calidad servicios de salud. Los resultados ponen en relieve la ausencia de requerimientos en los perfiles técnicos, de adiestramiento e integración al puesto, lo que puede complicar los

roles y la solicitud de destrezas gerenciales establecidas en la reforma del sector salud.

Por su parte, Sotelo (12), señala que, a nivel mundial, los recursos humanos son un área crítica, relacionado al poco adiestramiento y sobre todo a la presencia de profesionales sin motivación, a la baja integración entre la contratación y el adiestramiento que muestran grandes incoherencias, ello, se atribuye a la práctica de la gestión y en los sistemas de apoyo del personal.

En el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, se observa de forma puntual, que si bien existe un organigrama cuya estructura es respetada por los niveles de la dirección en la institución, las funciones y responsabilidades laborales no son formalmente delegadas. La Jefatura de Departamento está asignada como cargo de confianza y a su vez la autoridad de las jefas de unidad es cuestionada por las enfermeras debido a la falta de competencias y habilidades para la función gerencial. No se cuenta con procesos gerenciales que permita innovar programas en la atención de enfermería, establecer metas, proponer cambios. En ciertas ocasiones se aprecia dificultades en la solución de conflictos.

A su vez, existe falta de confianza en el equipo de salud; por otro lado, en cierto personal de enfermeras asistenciales se evidencia falta de compromiso y trabajo rutinario, factores que podrían estar indicando que la satisfacción laboral es de calidad inferior.

Por tanto, las destrezas del líder continúan como el punto fallido en las distintas organizaciones, tal como indican las investigación realizadas anteriormente, tanto las internacionales como las nacionales (11).

En torno a ello, los servicios de salud requieren la participación de un grupo importante de profesionales que asuma la responsabilidad de las funciones de un administrador o gerente de enfermería con eficiencia, dado que su objeto de atención son los seres humanos (1).

Por ello es necesario, fomentar el uso de las habilidades gerenciales en beneficio del desarrollo organizacional, para que así la empresa desarrolle al máximo sus recursos y logre posicionarse como una institución reconocida por su calidad. Es necesario implementar un programa de autoevaluación que permita a los altos ejecutivos optimizar sus destrezas tanto conceptuales, técnicas como humanas.

Por ello, se desea establecer la relación entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del personal de salud del Hospital Nacional del Callao, 2018. Esto, con el convencimiento de que con las habilidades gerenciales eficientes se consiguen determinar condiciones propicias para el desarrollo laboral del potencial humano (4), a lo que Moreno(2017) (5) reconoce que las organizaciones necesitan personas capacitadas y dispuestas a desarrollar eficazmente las múltiples funciones de la gestión hospitalaria desarrollando las aptitudes y el compromiso del personal (9).

Actualmente, tanto directores como empleados conocer la necesidad de aplicar destrezas de liderazgo efectivo a fin de conseguir el mejor resultado de los equipos y de la empresa (11). Los gerentes son primordiales en instituciones de toda índole, pues consiguen constituir condiciones óptimas para los empleados, examinar las labores del personal en forma precisa e impulsar a los trabajadores hacia un trabajo de mayor rendimiento. Cuando el gerente logra estas grandes mejoras, los trabajadores pueden sentirse muy motivados y producir mucho más, por ello, es necesario analizar las destrezas que posee el gerente (4).

De otro lado, las organizaciones requieren de trabajadores con capacitados y dispuestos a desarrollar las múltiples funciones que deben realizarse eficazmente – con compromiso organizacional---. Desde esta perspectiva, la orientación que toman las capacidades de la gerencia se ajusta más con gente altruista, confiable, que sean capaz de realizar proyectos en donde se desarrollen y se hallen al servicio de otros (5). En consecuencia, el presente estudio, permite conocer las habilidades gerenciales y el compromiso

organizacional de este modo analizar la relación que pueden establecer las dos variables en estudio. Los resultados permitirán profundizar el tema para abordar futuras investigaciones.

Las habilidades de un gerente son muy importantes pues puede determinar el camino de la sociedad y su duración en el sector industrial donde se esté desarrollando. Por esta razón, las herramientas adquiridas en el trascurso de su preparación le facilitaran la tarea de direccionar de la forma más adecuada su gerencia para obtener buenos resultados (5).

La importancia de esta investigación es que el estudio sirvió de guía para las mejoras de los niveles de competitividad, los servicios de salud necesitan contar con gerentes que les permita hacer frente a las nuevas exigencias en un mercado cada vez más dinámico y ser generadores de valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas (2), ello, justifica el estudio.

La investigación se justifica con los instrumentos usados para recolectar información los cuales fueron validados por especialistas, cuentan con un alto índice de fiabilidad; el procedimiento realizado fue el descriptivo correlacional coherente con el tipo y diseño de la investigación, en consecuencia, los resultados que se obtuvieron son veraces; lo cual permitirá desarrollar futuras investigaciones con la asociación de otras variables implicadas en el tema de una organización.

Hoy el profesional enfermero jefe de servicio tiene la gran responsabilidad de poner a funcionar todos los factores tangibles y guiar los intangibles humanos hacia la consecución de los fines de la organización; de movilizar el esfuerzo del equipo de personas, propiciar la superación y ennoblecimiento de los trabajadores que se identifican con las metas de la institución.

Gestionar individuos establece un aspecto básico de la gerencia. Si los ejecutivos o gerentes modernos poseen personal eficiente con motivación y

compromiso para con la institución, habrá mayor probabilidad de confiar labores a gente capaz con deseos de laborar otorgando un servicio excelente (1).

Se requiere entonces, un diferente tipo de gerente, que se encuentre competente para manejar empresas en el siglo XXI, un gerente integral, el cual es una persona capacitada para manejar recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos (4), que se centre en el paciente que simplifique y optime el trato de todo el equipo de salud con los que uno trabaja, se espera que una visión holista desde el campo médico apoyándose en la ideas de la gestión (3).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?

1.2.2. Específicos

1. ¿Cómo se relaciona el liderazgo gerencial de los jefes de servicio con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?
2. ¿Cómo se relaciona la comunicación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?
3. ¿Cómo se relacionan la negociación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?
4. ¿Cómo se relacionan la decisión gerencial de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?
5. ¿Cómo se relaciona las habilidades técnicas de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?

6. ¿Cómo se relacionan las habilidades sociales de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?
7. ¿Cómo se relacionan la motivación al grupo de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?
8. Como se relaciona la inteligencia emocional de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el liderazgo gerencial de los jefes de servicio con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.
2. Determinar la relación entre la comunicación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.
3. Determinar la relación entre la negociación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.
4. Determinar la relación entre la decisión gerencial de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.
5. Determinar la relación entre las habilidades técnicas de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.

6. Determinar la relación entre la las habilidades sociales de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.
7. Determinar la relación entre la motivación al grupo de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.
8. Determinar la relación entre la inteligencia emocional de los jefes de servicio de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitantes teóricas

Se tuvo en el proceso de recolección de datos, demandó de mayor tiempo que lo previsto, además, ello debido a la recargada labor del personal en estudio el que se superó con ampliaciones de las jornadas de colecta de datos y entrevistas.

1.4.2 Limitantes temporales

El estudio se desarrolló en el período 2018

1.4.3 Limitantes espaciales

La investigación fue desarrollada en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: internacional y nacional

2.1.1 Antecedentes internacionales

Reyes (2016), en Guatemala, realizó una investigación titulada “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional”. Su objetivo fue determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional. Se utilizó el método de investigación descriptiva. La población de estudio fue conformado por 20 directivos de distintas clases sociales. Los resultados comprobaron la existencia de relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional. Dedujeron que para los hoteles es primordial que los jefes usen su preparación y capacidades para orientar a sus trabajadores a lograr los fines estipulados y optimizar la producción de la organización. (4)

Aldana, Tafur & Leal (2017) en Colombia, llevaron a cabo un estudio cualitativo titulado “Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla”, con el objetivo de analizar la dinámica del compromiso de estas instituciones con su cliente interno. El enfoque fue cualitativo, construido desde el método etnográfico, Como instrumento se utilizó la entrevista semi estructurada compuesta por siete ítems, complementada con el método de observación no participante para la cual se utilizó una lista de chequeo. Como resultados se ve que en la dimensión afectiva al entrevistar a los dos profesionales ubicados en las instituciones de carácter público, entre las potencialidades encontradas están las relaciones recíprocas y significativas. Paralelamente al analizar los factores inhibitorios del compromiso afectivo de los empleados con relación a la organización solo se presentó el temor a los procesos de calidad impuestos por las normas que rigen al sector. Se puede decir que el Compromiso Organizacional en este tipo de organizaciones muestra mayor integralidad de las dimensiones evaluadas lo cual genera un impacto bilateral que favorece la estabilidad laboral de los empleados. Concluyéndose la necesidad de

flexibilizar la relación empresa y empleado en beneficio de los objetivos comunes. (13)

Zuleyka & Mejías (2010) en Venezuela desarrollaron un estudio titulado “Desempeño laboral gerentes de enfermería - motivación de las enfermeras de cuidado directo”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo. El diseño de la investigación fue descriptiva, correlacional cuantitativa, de corte transversal, expofacto, con una población de 57 enfermeras de cuidado directo. La muestra probabilística seleccionada al azar aleatorio simple estuvo conformada por 40 enfermeras que representaron el 70,17% de la población. Para recolectar los datos aplicaron un cuestionario tipo encuesta en escala de Likert con cinco opciones y estructurada en tres partes con 59 ítems. Los resultados confirmaron la existencia de una relación estadísticamente significativa a $p < 0,05$ entre las variables y entre los factores: conducta de Liderazgo, Autonomía Profesional y Necesidades de relación; Autonomía Profesional y Necesidades de crecimiento. Hubo inexistencia de relación estadísticamente significativa entre los factores: Conductas de liderazgo y necesidades de crecimiento. (14)

2.1.2 Antecedentes nacionales

Tucto (2017) en Huánuco desarrolló un estudio titulado “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares” Determinar la relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería de la Microrred de salud Aparicio Pomares de Huánuco; 2017. Fue un estudio cuantitativo, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional, con diseño correlacional. La muestra fueron 49 enfermeros, quienes previo consentimiento, respondieron una entrevista y las escalas de liderazgo y compromiso organizacional, los cuales fueron validados y fiabilizados. La comprobación de hipótesis fue mediante la prueba Tau “b” de Kendall, (coeficiente de correlación) considerando un $p \leq 0,05$. Los resultados evidenciaron que:

El ejercicio del estilo de liderazgo de los jefes de servicio, fue percibida como “favorable” por el 42,4% (21), y “medianamente favorable” por 49,5% (24). El nivel de compromiso organizacional fue percibido de nivel alto por 51,7% (25)] y de nivel regular por un 36,7% (16). El análisis entre: estilo de liderazgo y compromiso organizacional normativo, determinó relación estadísticamente significativo ($p = 0,006$), con lo que se determina que mientras crece el ejercicio del estilo de liderazgo, lo hace el compromiso organizacional normativo. Al analizar las variables: estilo de liderazgo y compromiso organizacional afectivo y continuo determinaron correlación ínfima [$(p = 0,48)$ y $(p = 0,97)$ respectivamente], siendo no significativo, aceptándose la hipótesis nula.

(15)

Callata (2016) en Puno, realizó una investigación titulada “Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de Salud de la Red-Puno 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Perfil Gerencial y Desempeño Laboral de los jefes de Enfermería en establecimientos de Salud de la Red-Puno. Tipo descriptivo correlacional y diseño transaccional. Su muestra fue de 77 enfermeras jefes de centros de salud de la Red-Puno; para recoger datos se utilizó una encuesta, dos cuestionarios y un Test de Autoevaluación de Actitud gerencial. Concluyeron indicando que:

“Existe relación significativa entre el Perfil Gerencial y Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería, porque existe una correlación positiva débil ($r=0.323$) entre las competencia gerenciales y el desempeño laboral; correlación positiva moderada (0.449) entre habilidades gerenciales y desempeño laboral, del mismo modo la correlación es también positiva débil ($r=0.349$) entre la actitud gerencial y el desempeño laboral”. (16)

Gonzales (2016) en Chiclayo, realizó un estudio titulado “Estilo de liderazgo en jefes de servicios de enfermería y su relación con la satisfacción laboral del enfermero, hospital general de Jaén”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo en los jefes de servicios de enfermería y la

satisfacción laboral de los enfermeros en el Hospital General de Jaén, durante el periodo de agosto a octubre del 2016. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo, correlacional y de corte transversal, cuyo diseño es correlacional simple descriptivo. Los resultados evidenciaron que:

“El 80 % de los jefes de servicios de enfermería ejercen un liderazgo democrático, seguido del liderazgo autocrático en un 10% y el otro 8.7% liderazgo Laizzses Faire y el 1.3% Liderazgo Transaccional, siendo los servicios de Emergencia, Centro Quirúrgico, Medicina y Cirugía, donde hay más desigualdad en opinión y percepción. Con respecto al nivel de satisfacción de los licenciados en enfermería y el liderazgo ejercido por sus jefe de servicio manifiestan que el 90 % de ellos estuvieron satisfechos, un 10% poco satisfechos”. (17)

2.1.3 Antecedentes locales

López (2018) en Lima, desarrolló un estudio titulado “Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la empresa turismo Cajatambo E.I.R.L. Cercado de Lima, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del personal. De tipo diseño transeccional, La población fueron 40 trabajadores. La prueba de hipótesis seleccionada previa prueba de normalidad o Bondad de Ajuste Shapiro Willk fue la Prueba Correlación de Spearman, el cual permitió obtener un valor significativo, demostrando que ambas variables se relacionan significativamente. Se concluye que existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional, la relación existente es entre moderada y fuerte con un coeficiente de correlación $Rho=0,775$, mientras el valor sig obtenido es igual a 0,000. En este sentido se cumplió el objetivo general de investigación. (2)

Anapan (2018) en Lima realizó un estudio titulado “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los médicos jefes en los establecimientos de salud de la ex Red Tupac Amaru” cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los Médicos Jefes en los Establecimientos de salud de la ex

Red Túpac Amaru, 2018. Estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, básico, prospectivo, transversal, observacional con diseño descriptivo correlacional denominado. La población fueron 44 Médicos Jefes; se consideró para la muestra la misma cantidad de la población. Los resultados demuestran que entre las variables habilidades gerenciales y desarrollo organizacional existe una correlación de $r = 0,381$ ($p=0,011$). Es decir que las habilidades gerenciales se relacionan directamente con el desarrollo organizacional. Se concluyó que hay una poca relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional en los Médicos Jefes de los Establecimientos de salud de la ex Red Túpac Amaru, 2018. (18)

Vera (2016), en Lima realizó un estudio titulado “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño”; con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. De nivel descriptivo, correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, Su población fue de 350 enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño. La muestra fue probabilística aleatoria y conformada por 70 enfermeras. Resultados: del total de miembros del Departamento de Enfermería consultados, la mayor cantidad 92% (64 enfermeras) consideran que el nivel de habilidades gerenciales es alto; el 8% (06 enfermeras) considera que el nivel de habilidades gerenciales es medio y la menor cantidad 0% considera que el nivel de habilidades gerenciales es bajo. Concluyeron manifestando la existencia de una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional. (19)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría clásica organizacional

Fayol, desarrollo su teoría organizacional en base en la experiencia de trabajo durante muchos años en una empresa hullera y posteriormente en una empresa industrial, señaló cinco elementos que deben constituir el proceso administrativo: Planeación, organización, dirección, coordinación y control. La planeación hacía referencia al cálculo del porvenir y su preparación y

pronóstico, la organización fue el elemento que más se desarrolló y lo definió como el aprovisionamiento que se debe hacer a la organización de aquello que es útil para su funcionamiento (20).

En esta teoría se explica en la capacidad administrativa – como capacidad principal para su actividad gerencial. La teoría clásica, fundada por la teoría clásica, fundada por Henri Fayol, más allá de las críticas recibidas, determinó las bases de la teoría administrativa moderna, conjuntamente con la administración científica de Taylor.

2.2.2. Teoría de las Habilidades gerenciales

Para desarrollar las habilidades los gerentes deben de llevar a cabo un proceso de desarrollo continuo; centrado tanto a las necesidades del ejercicio gerencial como en las necesidades de desarrollo personal. Para ello es sumamente el conocimiento personal esto servirá para el progreso de uno mismo (21).

Por otra parte las habilidades también son destrezas precisas para aplicar en la existencia de uno, así como el relacionarse con los demás. Dentro de los tiempo nuevos es característico los cambios imprevistos y en forma persistente, las habilidades básicas que se hallan al centro de las relaciones personales provechosas y gratas estas últimas son las que no cambiaran. Las relaciones se encuentran guiadas por virtudes como el amor y la confianza y éstas son unas de las metas humanas (4).

2.2.3. El constructo del comportamiento organizacional

El constructo del comportamiento organizacional resalta la cercana relación existente entre el factor humano y la organización; sus planteamientos han tenido impacto en el modelo del talento humano asumido por organizaciones (22). El comportamiento organizacional influye en la conducta de la gente, éstas actúan y tienen reacciones acorde a sus condiciones

laborales, no por lo que éstas son, sino a partir del concepto e imagen que de ellas se forman (22).

La importancia de medir la conducta de la organización es un factor importante, porque influye en el comportamiento de los integrantes de la institución, mediante las apreciaciones estables que depuran la realidad y estipulan la motivación laboral y el rendimiento profesional. El ambiente interno de una organización se conoce a través de evaluaciones que están cargadas de juicios de valor y de significados.

La labor de un gerente es múltiple y complicada, por ello es necesario contar con ciertas habilidades para desempeñar las obligaciones y las acciones correspondientes a su cargo. Entre otras debe desarrollar el liderazgo, que en la actualidad es un desafío, y ha adquirido una relevancia fundamental. El medio educativo y cultural, en el cual nos hallamos inmersos, en vez de fomentar la creación de líderes, fomenta, en cambio, el surgimiento de actitudes contrarias al liderazgo. Por ello, es necesario reflexionar y analizar cuáles son los recursos necesarios para el crecimiento del líder (5).

2.3. Conceptuales

2.3.1 Habilidades gerenciales

El término habilidad se refiere al talento o pericia que se tiene para desarrollar una tarea. Las destrezas gerenciales son los conocimientos y capacidades unidas que una persona adquiere para ejecutar acciones de liderazgo y coordinación, que incluyen aspectos como manejo y dirección de recursos humanos, gestión de tiempo, gestión de proyectos, toma de decisiones, trabajo en equipo, todo esto encaminado al desarrollo organizacional (4).

Por su parte, Peñaloza (23), las define de la forma siguiente: Capacidad que tiene un ser humano para ejecutar una tarea; de esta forma, hablando en un contexto organizacional se considera la habilidad de un jefe o supervisor en

función a su capacidad, aptitud para guiar a una empresa a cumplir sus metas y objetivos establecidos.

Whetten y Cameron (24) conceptúan las habilidades gerenciales como aquellas habilidades forzosas para maniobrar la vida propia, así como el relacionarse con los demás. En los tiempos nuevos la característica principal son los cambios que se dan de forma inesperada y constantemente, pero existe algo que variará por un tiempo, las habilidades elementales que se encuentran al centro de las relaciones positivas y agradables. Estas relaciones siempre estuvieron encaminadas por virtudes como el amor y la confianza y éstas son unos de los propósitos de las personas. A pesar del avance de la tecnología, las habilidades personales son primordiales en el desarrollo individual y de la profesión de la persona.

Las habilidades gerenciales son conjuntos identificables de actos que la persona realiza y conlleva a determinadas respuestas. Las habilidades pueden ser vistas por otras personas, al contrario de las cualidades que son meramente mentales o fijas en la personalidad. Sin embargo, en tanto que las personas con distintas cualidades y personalidades emplean sus destrezas de forma distinta, existe un grupo central de cualidades mirables en el manejo efectivo de habilidades que son comunes a través de toda una gama de diferencias individuales (5).

Son características básicas de la persona que abarcan desde perspectiva centrales y profundas de la persona, hasta perspectivas que se observan y cambian con alguna facilidad y que señalan modos de conducta o de pensar, generalizadas en distintos contextos con una duración larga de tiempo (5).

Son conocimientos gerenciales, que involucran conseguir la aptitud de integrar y armonizar de funciones o subfunciones a diferentes niveles tanto en las áreas de operación como de administración de la empresa logrando un buen éxito de ellas (19).

Por otro lado Anapan (18), señala que es el cimiento de la administración efectiva. Asimismo, las habilidades directivas poseen características peculiares que hacen que se diferencien de otras prácticas administrativas.

Dimensiones de las habilidades gerenciales

Liderazgo gerencial. El liderazgo es una de las habilidades gerenciales, que el directivo debe practicar en todo momento, porque para poder llegar ser líder, se debe conseguir el apoyo de los colaboradores, sin que ellos se vean obligados a brindarlo. Es muy importante entonces aclarar que no es lo mismo poder que autoridad, la autoridad la consigue una persona por el simple hecho de asumir un cargo más elevado, pero el poder es el que se vincula con la influencia, no solo en el trabajo, sino que impulsa lazos más allá (4).

Comunicación. Un gerente eficiente debe saber manejar la comunicación entre colaboradores y hacia su persona de la mejor manera. Una de las causas más comunes de los fallas de los empleados, se debe a que los directivos no han dado la información precisa para que éste no se equivoque, aunque también en muchas ocasiones los jefes no saben escuchar, por lo tanto no están pendientes de lo que requiere su equipo de trabajo, lo que crea un clima desfavorable. Por eso es fundamental que en las reuniones de trabajo se enfatice la importancia de manejar una sola vía de comunicación que permita que todos sepan lo necesario (4).

Negociación de conflictos. Los directivos también deben ser expertos en solucionar conflictos, ya que, al manejar recurso humano, en algún momento surgirá una dificultad, la cual puede afectar la aptitud de los involucrados, si no se resuelve. Para solucionar los conflictos se puede utilizar el mecanismo de ganar-ganar.

Decisión gerencial. Puchol (25) afirma que el establecer medidas afirmativas es importante en todo desarrollo dirigente, tanto que en el idioma francés, una de las maneras de citar a un gerente es dar el significado como “quien da decisión”.

Habilidades técnicas: es el manejo de las herramientas, lenguaje y habilidades característicos de una profesión u oficio dado. Estos conocimientos por sí solos no son suficientes para obtener un trabajo o ascenso, estas asimismo se enmarcan en toda habilidad personal que toda persona posee por medio de estudios, así como cuando se especializa en una u otra área de su desarrollo educativo, como son la física y la química (18, 19).

También implica la comprensión y experiencia en tales o cuales procedimientos, técnicas o instrumentos propios del cargo o área específica que ocupa; es decir sirven para desempeñar una función específica y que se desarrolla por medio de la formación (26).

Habilidades sociales: Las habilidades sociales integran la inteligencia emocional, y es la capacidad de relacionarse apropiadamente con los demás, ajustables específicamente en la orientación al cliente, la empatía, la negociación y trabajar en conjunto, entre otros. Conductas que permiten una mayor claridad en las relaciones con los demás y con uno mismo (18).

También se refiere a la forma de interactuar efectivamente con la gente. Un gerente actúa y auxilia básicamente a los trabajadores por los que es responsable; muchos deben asimismo relacionarse con consumidores, proveedores, aliados, competidores, organismos de control, etc.; permiten expresar lo que siente, sus actos, qué desean o derechos de forma adecuada al momento en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los demás (26).

Motivación al grupo. Para Vera (27), estas habilidades destacan el facultamiento y delegación, la formación de equipos eficaces y la dirección hacia el cambio positivo. Las habilidades grupales que no solo avalan una calidad mejor en el trabajo hecho, sino también en el aprendizaje perenne y desarrollo de la persona a través de su interacción con los demás.

Inteligencia emocional: es la habilidad de automotivarse, lo que significa más que nada someterse a sí mismo para conseguir unos objetivos. Tiene que ver con la habilidad de retrasar la retribución y reprimir sus impulsos propios (28). Implica lo que son los sentimientos, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Es un subconjunto del razonamiento de la sociedad que comprende la habilidad de marginarse y usar dicha información para dirigir nuestro pensar y actos; es un elemento decisivo en el funcionamiento de las organizaciones (29).

2.3.2 Compromiso organizacional

Wiener (30) define al compromiso como el total de los mandatos normativos internos para laborar según las metas e intereses de la organización, lugar donde la persona cree que es adecuado y honesto realizarlo. Asimismo, manifiesta que dicho compromiso es establecido mediante el control practicado sobre el desempeño del trabajador.

El compromiso organizacional según Caamaño (31), manifiesta los fines personales del trabajador. Aquellas que necesariamente no son útiles para el colectivo de empleados; generalmente, el compromiso organizacional es considerado un estado afectivo, asociado a la complacencia en el trabajo, mientras que la identificación organizacional es la percepción del estado cognitivo.

Dimensiones del compromiso organizacional

Normativa

Comprende el sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la que se pertenece. Según Meyer, Allen, Smith (32), el compromiso normativo se desarrolla como el resultado de la socialización de experiencias que hacen hincapié en la conveniencia de permanecer fieles a su empleador, o a través del recibimiento de prestaciones, con lo que el empleado se crea un sentido de obligación de reciprocidad con la organización.

Pérez (33), lo definió seguidamente: como el grado mediante el cual la persona siente la obligación moral de permanecer en la organización, ya que percibe

como su deber ser leal con la misma, correspondiendo a la inversión que hizo la organización en ella. Los trabajadores con una gran calidad de compromiso normativo sienten que deben (obligación) quedarse en la organización.

Afectivo

Meyer, Allen, Smith (32), resaltan que el compromiso afectivo incluye las características personales, estructurales, y las relacionadas al trabajo y las experiencias de trabajo. El enfoque afectivo considera al compromiso como:

1. Una fuerte creencia y aceptación de los propósitos y valores de la organización y de la profesión.
2. Buena voluntad para ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y de la profesión.
3. Un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización y de la profesión.

Continua

Según Meyer, Allen, Smith (32), el compromiso de continuidad se produce en la medida en que los empleados reconocen que han acumulado inversiones, en este contexto el empleado entiende que pierde su inversión si sale de la empresa o entiende y reconoce que la disponibilidad de alternativas, comparables con el actual empleo, es limitada.

De acuerdo con Córdoba (34) el compromiso continuo presentaron las siguientes características: Inversiones y alternativas, constituyen los dos grupos de variables que inciden sobre el progreso de la dimensión calculadora. En las alternativas se incluyen las percepciones individuales sobre las destrezas poseídas y su posible transferencia a otra organización de esta manera si se cree que el mercado de trabajo hay demandas de ellas, se disminuye el deseo de permanecer atado con el actual empleador si es que la evaluación da como resultado unas destrezas poco actualizadas, se fortalece el vínculo calculador.

2.4. Definición de términos

- **Compromiso organizacional.**- Se refiere al grado de identificación y pertenencia que un individuo tiene con la empresa. estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.
- **Compromiso.**- hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó.
- **Comunicación.**- es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir el mensaje, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado.
- **Decisión.**- Es una determinación o resolución que se toma sobre una determinada cosa. Por lo general la decisión supone un comienzo o poner fin a una situación; es decir, impone un cambio de estado.
- **Habilidad gerencial.**- capacidad para percibir a la organización como un todo, reconocer sus elementos, las interrelaciones entre los mismos, y como los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos
- **Habilidad.**- capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada.

- **Liderazgo.**- influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.
- **Motivación.**- Es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido”) y motio (que significa “movimiento”). se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés.
- **Negociación.**- Es un proceso en donde los agentes interesados en llegar a un acuerdo sobre un asunto en particular, intercambian información, promesas y aceptan compromisos formales.
- **Normativa.**- Norma o conjunto de normas que guían, dirigen y ajustan el comportamiento de un individuo, organización, materia y/o actividad.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Ha: Las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del Hospital Nacional del Callao, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hi₁: El liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₂: La comunicación en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₃: La negociación de conflictos en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₄: La decisión gerencial en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₅: Las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₆: Las habilidades sociales en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₇: La motivación al grupo en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₈: La inteligencia emocional en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, guardan relación con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

3.2. Definición conceptual de variables

Habilidades gerenciales

Peñaloza (23), las define de la forma siguiente: Capacidad que tiene un ser humano para ejecutar una tarea; de esta forma, hablando en un contexto organizacional se considera la habilidad de un jefe o supervisor en función a su capacidad, aptitud para guiar a una empresa a cumplir sus metas y objetivos establecidos.

Compromiso organizacional

Wiener (30) define al compromiso como el total de apremios normativos internalizadas para laborar según los propósitos e intereses empresariales, lugar donde la persona piensa que es adecuado y ético realizarlo. Asimismo, dice que dicha obligación es establecida mediante el control que se ejerce sobre el desempeño del trabajador.

3.2.1 Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala de medición
VARIABLE PRINCIPAL				
Compromiso organizacional	Tipo de compromiso	Afectivo Normativo Continuo	119 – 125 = Máximo 113 - 118 = Medio ≤ 112= Mínimo	Ordinal
	Afectivo	Sentimientos afectivos por la institución	36 - 40 = Máximo 29 - 35 = Medio ≤ 28= Mínimo	Ordinal
	Normativo	Valores por la institución, normas a cumplir	39 – 45 = Máximo 33 - 38 = Medio ≤ 32= Mínimo	Ordinal
	Continuo	Sentido de pertenencia por la institución	36 - 40 = Máximo 29 - 35 = Medio ≤ 28= Mínimo	Ordinal
VARIABLE SECUNDARIA				
Habilidades gerenciales	Nivel de habilidades gerenciales	Liderazgo gerencial Comunicación Negociación de conflictos Decisión gerencial Habilidades técnicas Habilidades sociales Motivación al grupo Inteligencia emocional	129- 136 = Alto 122 - 128 = Medio ≤ 121 = Bajo	Ordinal
	Liderazgo gerencial	Influencia en el grupo. - Autoridad para el logro	27 - 28 = Alto 25 - 26 = Medio	Ordinal

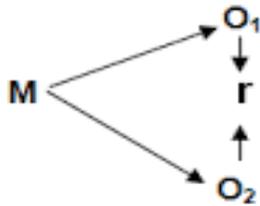
		de objetivos.	≤ 24 = Bajo	
	Comunicación	Inherente al hombre - Verbal y no verbal - Información.	19 - 20 = Alto 17 - 18 = Medio ≤ 16 = Bajo	Ordinal
	Negociación de conflictos	Reconoce el conflicto - Solución de conflicto - Búsqueda de soluciones	7 - 8 = Alto 5 - 6 = Medio ≤ 4 = Bajo	Ordinal
	Decisión gerencial	Escoger entre alternativas - Proceso común - Evalúa de manera crítica.	19 - 20 = Alto 17 - 18 = Medio ≤ 16 = Bajo	Ordinal
	Habilidades técnicas	Se adquiere académicamente - Con la experiencia - Aplica conocimiento	27 - 28 = Alto 25 - 26 = Medio ≤ 24 = Bajo	Ordinal
	Habilidades sociales	Capacidad para trabajar en equipo - Guiar - Persuadir.	7 - 8 = Alto 5 - 6 = Medio ≤ 4 = Bajo	Ordinal
	Motivación al grupo	Recompensas - Poder, afiliación y logro	15 - 16 = Alto 13 - 14 = Medio ≤ 12 = Bajo	Ordinal
	Inteligencia emocional	Capacidad para relacionarse con otras personas - Percibir, entender y razonar	7 - 8 = Alto 5 - 6 = Medio ≤ 4 = Bajo	Ordinal

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue **observacional**, ya que no se manipuló variable alguna. Fue prospectiva, ya que trabajó con una fuente primaria, y trasversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento.

De acuerdo al enfoque de investigación, corresponde al cuantitativo, puesto que se plantearon hipótesis que fueron comprobados estadísticamente. El diseño de investigación es correlacional, tal como se muestra a continuación:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.2. Método de investigación

En la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, que proviene de observar un fenómeno, para después plantear una o unas hipótesis, las que se comprobarán a través de la estadística inferencial.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

Se trabajó con una población de 398 profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao; dichos datos fueron obtenidos del departamento de enfermería.

Se incluyeron a los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios asistenciales, que fueron nombrados y los que aceptaron firmar el consentimiento informado.

Se excluyeron al personal enfermero con cargos administrativos, a los que estuvieron gozando de algún tipo de licencia y a los que no aceptaron participar en el estudio.

4.3.2 Muestra

Unidad de análisis

Profesional de enfermería

Unidad de muestreo

La unidad seleccionada será igual que la unidad de análisis.

Marco muestral

Relación de personal de salud de la jefatura de enfermería

Tipo de muestreo

El muestreo fue probabilístico, seleccionados por un muestreo aleatorio simple.

Tamaño de muestra

$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$		
Marco muestral	N =	398
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	195.73

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El estudio se llevó a cabo en Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao-Lima, Perú.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1 Técnicas

Encuesta.

4.5.2 Instrumentos

Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Este instrumento fue Tomado y adaptado de Bernardo José Lara de “Developing Managerial Skills” D. Whetten y K. Cameron, 1999 y de Reyes Maldonado Karla Yesenia (2015), Adaptado Por Rodríguez Herrera Sue Ellen (2018). Tuvo el objetivo de determinar el nivel de las habilidades gerenciales de los jefes de servicios. Su administración es individual con un tiempo de aplicación de 15 minutos. Consta de 34 reactivos clasificados en 8 dimensiones: liderazgo gerencial, comunicación, negociación de conflictos, decisión gerencial, habilidades técnicas, habilidades sociales, motivación al grupo e inteligencia emocional. La baremación comprende:

Valoración general de las habilidades gerenciales

129- 136 = Alto

122 - 128 = Medio

≤ 121 = Bajo

Valoración parcial de las habilidades gerenciales

Liderazgo gerencial

27 - 28 = Alto

25 - 26 = Medio

≤ 24 = Bajo

Comunicación

19 - 20 = Alto

17 - 18 = Medio

≤ 16 = Bajo

Negociación de conflictos

7 - 8 = Alto

5 - 6 = Medio

≤ 4 = Bajo

Decisión gerencial

19 - 20 = Alto

17 - 18 = Medio

≤ 16 = Bajo

Habilidades técnicas

27 - 28 = Alto

25 - 26 = Medio

≤ 24 = Bajo

Habilidades sociales

7 - 8 = Alto

5 - 6 = Medio

≤ 4 = Bajo

Motivación al grupo

15 - 16 = Alto

13 - 14 = Medio

≤ 12 = Bajo

Inteligencia emocional

7 - 8 = Alto

5 - 6 = Medio

≤ 4 = Bajo

Escala de compromiso organizacional (Anexo 02). Este instrumento fue construido por Meyer, Allen y Smith (1991), y validado por la psicóloga Chota en el 2011. Este instrumento consta de 24 ítems y tiene el propósito específico de medir los tres componentes del compromiso: afectivo (lazos de emoción que la gente crea con la empresa al complacer sus requerimientos y expectativas), de continuidad o conveniencia (conciencia de la gente acerca de la inversión en tiempo y esfuerzo que podrían perderse si dejan la empresa para buscar otro trabajo) y normativo (la fe en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones). Está conformado por 24 ítems y consta de tres dimensiones: Afectivo, Normativo y continuo.

Valoración general del compromiso organizacional

119 – 125 = Máximo

113 - 118 = Medio

≤ 112 = Mínimo

Valoración parcial del compromiso organizacional

Afectivo

36 - 40 = Máximo

29 - 35 = Medio

≤ 28 = Mínimo

Normativo

39 – 45 = Máximo

33 - 38 = Medio

≤ 32 = Mínimo

Continuo

36 - 40 = Máximo

29 - 35 = Medio

≤ 28= Mínimo

Validación de los instrumentos de recolección de datos

Primeramente se realizó la validez racional, donde se examinaron de forma exhaustiva los antecedentes de trabajos relacionados a las variables de la investigación, asimismo, se hizo un juicio de 10 expertos, los cuales expresaron su juicio para establecer hasta dónde los reactivos de los instrumentos han sido representantes del dominio o universo de contenido y del alcance del constructo que se quería medir (habilidades gerenciales y compromiso organizacional). También, se elaboró una prueba piloto para determinar la comprensión de los instrumentos que recolectarían los datos.

Procedimiento de recolección de datos

1. Gestión de la autorización
2. Trabajo de campo
3. Aplicación de las consideraciones éticas
4. Control de calidad de los datos
5. Análisis de datos
6. Elaboración del informe final

Aspectos éticos

Consentimiento informado. A través del cual la muestra en estudio fue informada por escrito de los objetivos generales del proyecto en el que fueron incluidos. Además, se tuvo en cuenta *el principio de autonomía*: el cual establece que en el ámbito de la investigación la prioridad es la toma de decisiones de los valores, criterios y preferencias de los sujetos de estudio. En este caso a los individuos se les brindó la información suficiente para que decidan su participación en esta investigación.

El principio de Beneficencia: igualmente los individuos fueron informados sobre la temática del estudio en el cual fueron incluidos.

El principio de justicia: a todos los participantes se les dio un trato de equidad, privacidad, anonimato y confidencialidad.

4.6. Procedimiento de recolección de datos

- Gestión de la autorización y los permisos correspondientes
- Validación de los instrumentos de recolección de datos
- Coordinación para ejecución del trabajo de campo
- Aplicación de los instrumentos de medición
- Control de calidad de los datos
- Análisis de datos
- Elaboración del informe final

4.7. Análisis y procesamiento de datos

- **Análisis descriptivo**

Se detallaron las características de cada una de las variables, de acuerdo al tipo de variable con que se trabajó (cualitativa, cuantitativa); se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras, para facilitar la comprensión, simple y resaltante.

- **Análisis inferencial**

Se efectuó con la prueba estadística mediante la prueba Tau b de Kendall (coeficiente de correlación) para comprobar la relación entre las variables ordinales propuestas, teniendo en cuenta la frecuencia esperada. En donde solo importó la significancia de la prueba (p – valor) para discriminar la homogeneidad. Para el procesamiento de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS IBM versión 20.0 para Windows.

V. RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo de las características generales

Tabla 5. 1

Características demográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018.

Características demográficas	n= 196	
	fi	%
Grupos de edad		
Adulto joven (20-39)	59	30,1
Adulto medio (40-49)	82	41,8
Adulto maduro (50-59)	49	25,0
Adultos mayores (60-74)	6	3,1
Género		
Masculino	31	15,8
Femenino	165	84,2

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 03).

En la tabla 5.1, respecto a las características demográficas de los profesionales de enfermería en estudio, se observa que el 41.8% fueron adultos medios (de 40 a 49 años), el 30.1% fueron adultos jóvenes (de 20 a 39 años), 25% fueron adultos maduros (de 50 a 59 años) y en una menor proporción (3.1%) fueron adultos mayores (de 60 a 74 años). Asimismo en lo que respecta al género, el 84.2% fueron mujeres y el 15.8% varones.

Tabla 5. 2

Características laborales de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

Características generales	n= 196	
	fi	%
Servicio en que labora		
Medicina	24	12,2
Cirugía	30	15,3
Gineco-obstetricia	12	6,1
Pediatría	20	10,2
Traumatología	21	10,7
Otorrinolaringología	24	12,2
Neonatología	18	9,2
Cuidados intensivos adultos	22	11,2
Nefrología	25	12,8
Categoría laboral		
Enfermero/a especialista	134	68,4
Enfermero/a general	62	31,6
Antigüedad en la institución		
< 6 años	66	33,7
6-10	81	41,3
11-15	26	13,3
>15	23	11,7
Capacitación en habilidades gerenciales		
Si	58	29,6
No	138	70,4

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 03).

En la tabla 5.2, respecto a las características laborales de los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, la mayoría labora en el servicio de cirugía [15,3% (30)], seguido de los que laboran en nefrología [12,8% (25)]; en una misma proporción laboran en medicina y otorrinolaringología 12,2% (24), respectivamente], el 11,2% (22) en cuidados intensivos adultos, el 10,7% (21) en traumatología, la quinta parte labora en pediatría [10,2% (20)], el 9,2% (18) en neonatología y en una menor proporción labora en gineco-obstetricia [6,1% (12)].

En cuanto a la categoría laboral, una importante proporción son enfermeros especialistas [68,4% (134)], frente al 31,6% (62) de enfermeros generales.

Respecto a la antigüedad en la institución, la mayoría laboran entre 6 y 10 años [41,3% (81)]; seguido de los que laboran menos de 6 años [33,7% (66)] y en una menor proporción laboran más de 15 años [11,7% (23)]. También, La gran mayoría refiere no estar capacitados en habilidades gerenciales [70,4% (138)], mientras que en una menor proporción refiere que si están capacitados [29,6% (58)].

5.2. Descripción de la variable: habilidades gerenciales

Tabla 5. 3

Descripción del liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Liderazgo gerencial	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Es responsable en el cumplimiento de sus funciones.	125	63,8	71	36,2
Promueve el trabajo en equipo dentro de la institución.	38	19,4	158	80,6
Ejecuta actividades donde se genere una base de confianza de todo el equipo de trabajo.	40	20,4	156	79,6
Estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el Directivo.	34	17,3	162	82,7
Se preocupa por la Institución y su funcionamiento.	38	19,4	158	80,6
Logran metas a través de los recursos institucionales.	93	47,4	103	52,6
Logra los objetivos institucionales.	89	45,4	107	54,6

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

En la tabla 5.3, respecto al liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de

enfermería en estudio, se evidenció que una mayoría refiere que el jefe es responsable en el cumplimiento de sus funciones [63,8% (125)], seguido de los que refieren que logran metas a través de los recursos institucionales [47,4% (93)] y un 45,4% (89) refieren que logra los objetivos institucionales.

Por otro lado, una mayoría refiere que no estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el directivo [82,7% (162)], en una misma proporción refieren que no promueve el trabajo en equipo dentro de la institución y no se preocupa por la Institución y su funcionamiento [80,6% (158) respectivamente]. Asimismo, 79,6% (156) no ejecuta actividades donde se genera una base de confianza de todo el equipo de trabajo.

Tabla 5. 4

Descripción de la comunicación en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Comunicación	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico en el personal de salud.	96	49,0	100	51,0
Su comunicación es abierta, horizontal	75	38,3	121	61,7
Establece comunicación empática cuando el personal le comunica algún problema.	51	26,0	145	74,0
Da información de retorno o retroinformación que está enfocada a los problemas y las soluciones.	131	66,8	65	33,2
Demuestra flexibilidad y apertura ante los planteamientos del personal de salud.	72	36,7	124	63,3

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

En la tabla 5.4, acerca de la comunicación en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 66,8% (131) da información de retorno o retroinformación que está enfocada a los problemas y las soluciones; 49,0% (96) utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico en el personal de salud; en 38,3% (75) su comunicación es abierta, horizontal; 36,7% (72) demuestra flexibilidad y apertura ante los planteamientos del personal de salud y; 26,0% (51) establece comunicación empática cuando el personal le comunica algún problema. Mientras que, con similar proporción no percibieron comunicación.

Tabla 5. 5

Descripción de la negociación de conflictos en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Negociación de conflictos	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Ayuda a las partes a generar muchas opciones de solución.	77	39,3	119	60,7
Ayuda a las partes a encontrar vías de consenso.	83	42,3	113	57,7

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

En la tabla 5.5 sobre la negociación de conflictos en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que, 39,3% (77) ayuda a las partes a generar muchas opciones de solución y; 42,3% (83) ayuda a las partes a encontrar vías de consenso. Por otro lado, una mayor proporción percibieron la negociación de conflictos.

Tabla 5. 6

Descripción de la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Decisión gerencial	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Determina las causas de los problemas antes de tomar una decisión para solucionarlos.	104	53,1	92	46,9
Toma decisiones consensuadas y acertadas.	117	59,7	79	40,3
Diseña diferentes alternativas de solución para lograr los objetivos planteados en el proceso de resolver los problemas.	127	64,8	69	35,2
Evalúa las consecuencias antes de tomar decisiones.	139	70,9	57	29,1
Decide sin temor a equivocarse.	158	80,6	38	19,4

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

La tabla 5.6 acerca de la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 80,6% (158) decide sin temor a equivocarse; 70,9% (139) evalúa las consecuencias antes de tomar decisiones; 64,8% (127) diseña diferentes alternativas de solución para lograr los objetivos planteados en el proceso de resolver los problemas; 59,7% (117) toma decisiones consensuadas y acertadas y; 53,1% (104) determina las causas de los problemas antes de tomar una decisión para solucionarlos. Mientras que, en menor proporción no percibieron decisión gerencial.

Tabla 5. 7

Descripción de las habilidades técnicas en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Habilidades técnicas	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	128	65,3	68	34,7
Hace realidad la misión, la visión y los valores de la institución	141	71,9	55	28,1
Diseña objetivos operativos a mediano y corto plazo	145	74,0	51	26,0
Cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución.	163	83,2	33	16,8
Ejecuta estrategias innovadoras.	147	75,0	49	25,0
Aplica monitoreo y control de resultados propuestos en el plan	157	80,1	39	19,9
Orienta la forma como realizar las actividades complejas	174	88,8	22	11,2

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

En la presente tabla sobre las habilidades técnicas en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que, 88,8% (174) orienta la forma como realizar las actividades complejas; 83,2% (163) cumple puntualmente con todas las funciones de la institución; 80,1% (157) aplica monitoreo y control de resultados propuestos en el plan; 75,0% (147) ejecuta estrategias innovadoras; 74,0% (145) diseña objetivos operativos a mediano y corto plazo; 71,9% (141) hace realidad la misión, la visión y los valores de la institución y; 65,3% (128) elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales. Por otro lado, una menor proporción perciben habilidades técnicas.

Tabla 5. 8

Descripción de las habilidades sociales en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Habilidades sociales	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Impulsa el trabajo en equipo	124	63,3	72	36,7
Analiza y comprende las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo.	169	86,2	27	13,8

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

La tabla 5.8 acerca de las habilidades sociales en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 86,2% (169) analiza y comprende las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo y; 63,3% (124) impulsa el trabajo en equipo. Mientras que, en menor proporción no percibieron habilidades sociales.

Tabla 5. 9

Descripción de la motivación de grupo en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Motivación al grupo	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de enfermería.	133	67,9	63	32,1
Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la Institución y su desarrollo	162	82,7	34	17,3
Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	141	71,9	55	28,1
Propicia la motivación en el desempeño del personal.	171	87,2	25	12,8

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

En la tabla 5.9 sobre la motivación de grupo en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que, 87,2% (171) propicia la motivación en el desempeño del personal; 82,7% (162) promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la institución y su desarrollo; 71,9% (141) propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución y; 67,9% (133) reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de enfermería. Por otro lado, la motivación al grupo se da en una menor proporción.

Tabla 5. 10

Descripción de la inteligencia emocional en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018

Inteligencia emocional	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Trata a las personas con justicia y equidad.	150	76,5	46	23,5
Comparte con el personal reuniones efectivas para celebrar los logros.	161	82,1	35	17,9

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

La tabla 5.10 acerca de la inteligencia emocional en la capacidad de gestión de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 82,1% (161) comparte con el personal reuniones efectivas para celebrar los logros y; 76,5% (150) trata a las personas con justicia y equidad. Mientras que, en menor proporción no percibieron inteligencia emocional.

Tabla 5. 11

Descripción de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, según dimensiones, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

Dimensiones de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio	n= 196					
	Alto		Medio		Bajo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Liderazgo gerencial	38	19,4	51	26,0	107	54,6
Comunicación	55	28,1	61	31,1	80	40,8
Negociación de conflictos	49	25,0	62	31,6	85	43,4
Decisión gerencial	117	59,7	22	11,2	57	29,1
Habilidades técnicas	141	71,9	16	8,2	39	19,9
Habilidades sociales	124	63,3	45	23,0	27	13,8
Motivación al grupo	106	54,1	66	33,7	24	12,2
Inteligencia emocional	150	76,5	11	5,6	35	17,9

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

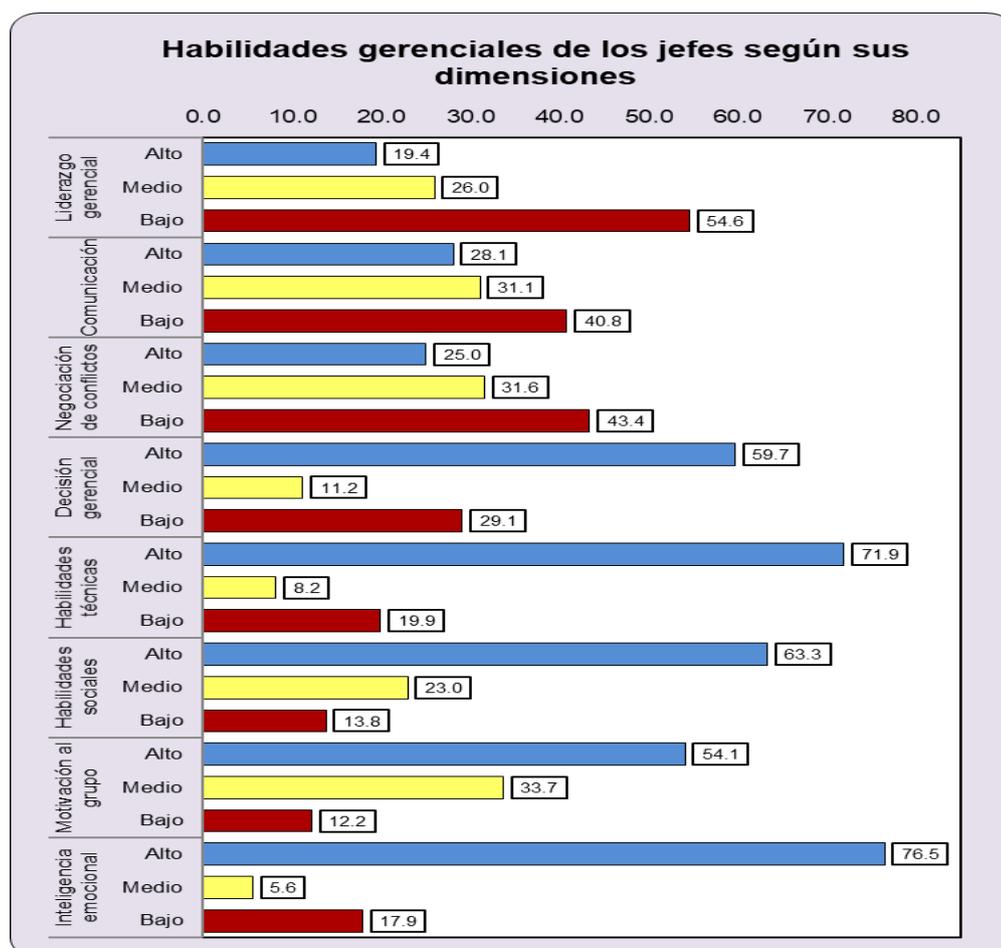


Figura 1. Representación gráfica del nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, según dimensiones, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

La tabla 5.11 y figura 1, acerca del nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, según dimensiones, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, donde, se evidenció que 76,5% (150) ubicaron en el nivel de alta habilidad gerencial en la dimensión inteligencia emocional; también 71,9% (141) ubicaron en el mismo nivel respecto a las habilidades técnicas, a su vez en las habilidades sociales con 63,3% (124), en la decisión gerencial 59,7% (117), y, en la motivación de grupo con 54,1% (106), con lo que se evidencia nivel alto en la mitad de las habilidades gerencias abordadas.

Cabe considerar, que las habilidades de liderazgo gerencial, comunicación y negociación de conflictos, fueron percibidas en el nivel bajo [54%(107) 40,8% (80) y 43,4% (85) respectivamente], Este resulta llama la atención a fin de aplicar estrategias de cambio al respecto.

Tabla 5. 12

Nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

Nivel de las habilidades gerenciales	n= 196	
	fi	%
Alto	77	39,3
Medio	79	40,3
Bajo	40	20,4

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01).

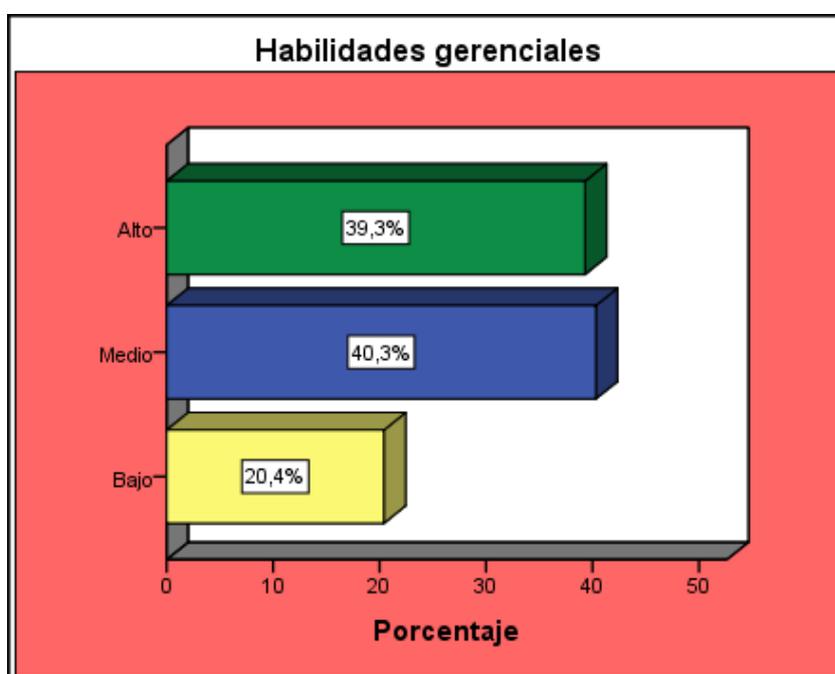


Figura 2. Representación gráfica Nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

En la presente tabla 5.12 y figura 2, sobre el nivel de las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio, percibida por los profesionales de enfermería en estudio, se observó que, 40,3% (79) ubicaron la habilidad gerencial, en el nivel medio; 39,3% (77) en el nivel alto y; 20,4% (40) en el nivel bajo.

5.3. Descripción de la variable compromiso organizacional

Tabla 5. 13

Descripción de la dimensión afectiva en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

Dimensión afectiva en el compromiso organizacional	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Siento a los objetivos de mi organización como si fueran míos.	115	58,7	81	41,3
Los aspectos más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.	128	65,3	68	34,7
Los problemas que tiene mi organización los considero como si fueran míos.	143	73,0	53	27,0
Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización	135	68,9	61	31,1
Me siento emocionalmente ligado a esta organización	179	91,3	17	8,7
Me siento motivado al realizar un proyecto nuevo dentro de la organización	153	78,1	43	21,9
Me siento motivado para desempeñarme al máximo en las actividades de la organización.	139	70,9	57	29,1
Siempre soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la organización.	123	62,8	73	37,2

Fuente. Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

La tabla 5.13 acerca de la dimensión afectiva en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que, 91,3% (179) se siente emocionalmente ligado a su organización; 78,1% (153) se siente motivado al realizar un proyecto nuevo dentro de la organización; 73,0% (143) los problemas que tiene su organización los considera como si fueran suyos; 70,9% (139) se siente motivado para desempeñarse al máximo en las actividades de la organización; 68,9% (135) siente un fuerte sentido de pertenencia a su organización; 65,3% (128) los aspectos más importantes que le suceden guardan relación con su trabajo; 62,8% (123) siempre es el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la organización y; 58,7% (115) siente a los objetivos de su organización como si fueran suyos. Mientras que, en menor proporción no mostraron afectividad.

Tabla 5. 14

Descripción de la dimensión normativa en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

Normativa	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Disfruto platicando de mi organización con otras personas.	80	40,8	116	59,2
Creo que una persona debe ser siempre leal a su organización	87	44,4	109	55,6
Para mí no es del todo ético estar cambiando de organización.	84	42,9	112	57,1
Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante.	94	48,0	102	52,0
Pongo en práctica los valores de la organización porque me identifico con ellos.	100	51,0	96	49,0
Valoro la confianza que la organización deposita por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella.	89	45,4	107	54,6
Pienso que si dejaría esta organización, estaría perdiendo alguna alternativa posible de obtener algún beneficio.	102	52,0	94	48,0
Cumplo con mis funciones porque la organización así lo establece.	104	53,1	92	46,9
Las acciones que realizó contribuyen a la lograr la visión de la organización.	91	46,4	105	53,6

Fuente. Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

En la tabla 5.14 sobre la dimensión normativa en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 53,1% (104) cumple con sus funciones porque la organización así lo establece; 52,0% (102) piensa que si dejaría la organización, estaría perdiendo alguna alternativa posible de obtener algún beneficio; 51,0% (100) pone en práctica los valores de la organización porque se identifica con ellos; 48,0% (94) una de las principales razones por las que continua trabajando para la organización es que cree que la lealtad es importante; 46,4% (91) las acciones que realiza contribuyen a lograr la visión de la organización; 45,4% (89) valora la confianza que la organización deposita, por ello le cuesta dejar de

trabajar en ella; 44,4% (87) cree que una persona debe ser siempre leal a su organización; 42,9% (84) para él no es del todo ético estar cambiando de organización y; 40,8% (80) disfruto platicando de su organización con otras personas. Por otro lado, en similar proporción no mostraron normatividad.

Tabla 5. 15

Descripción de la dimensión continuo en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

Continuo	n= 196			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Una de las principales razones por las que continúo trabajando para este organización es que dejarlo requeriría considerables sacrificios personales	133	67,9	63	32,1
Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta organización ahora.	188	95,9	8	4,1
Sería demasiado costoso dejar mi organización en un futuro cercano.	153	78,1	43	21,9
Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.	170	86,7	26	13,3
Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta organización porque realmente necesito el trabajo.	147	75,0	49	25,0
Considero que cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta organización	143	73,0	53	27,0
Me resulta difícil dejar de trabajar para esta organización por temor a no poder encontrar otro.	191	97,4	5	2,6
Si en caso me ofreciera otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por el tiempo que vengo trabajando para esta organización.	181	92,3	15	7,7

Fuente. Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

La tabla 5.15 acerca de la dimensión continua en el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que, 97,4% (191) le resulta difícil dejar de trabajar para la organización por temor a no poder encontrar otro; 95,9% (188) muchas cosas le afectarían si yo decidiera y quisiera dejar la organización ahora; 92,3% (181) si en caso le ofrecieran otro empleo, le costaría mucho aceptarlo por el tiempo que viene trabajando para la organización; 86,7% (170) tiene miedo de lo que podría pasar si dejo su trabajo sin tener algún otro; 78,1% (153) sería demasiado costoso dejar su organización en un futuro cercano; 75,0% (147) es

consciente de que sigue permaneciendo en la organización porque realmente necesita el trabajo; 73,0% (143) considera que cumpliendo con sus funciones, seguirá permaneciendo en la organización y; 67,9% (133) una de las principales razones por las que continua trabajando para la organización es que dejarlo requeriría considerables sacrificios personales. Mientras que, en menor proporción no mostraron continuidad.

Tabla 5. 16

**Descripción del compromiso organizacional según dimensiones,
manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional
Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018**

Compromiso organizacional según dimensiones	n= 196					
	Máximo		Medio		Mínimo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Afectivo	128	65,3	15	7,7	53	27,0
Normativo	89	45,4	11	5,6	96	49,0
Continuo	147	75,0	34	17,3	15	7,7

Fuente. Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

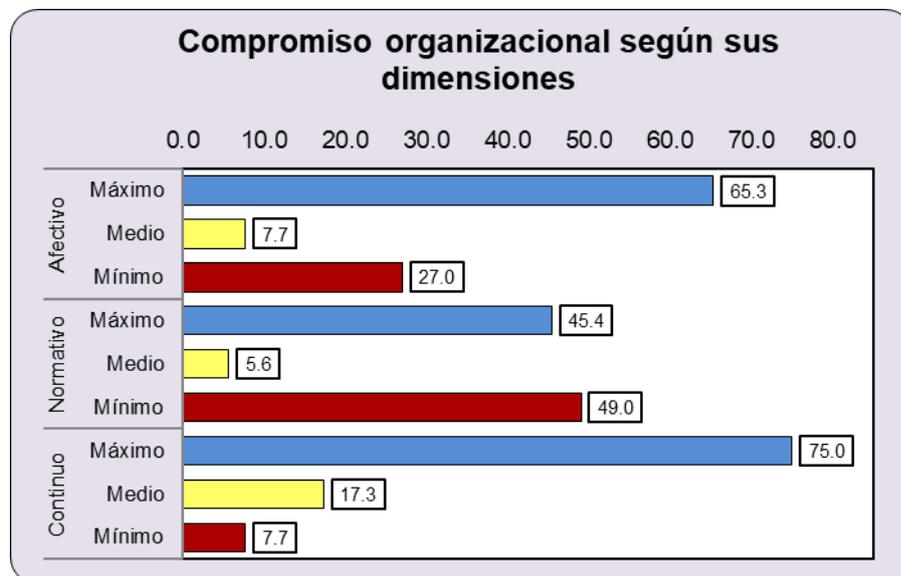


Figura 3: Representación gráfica del compromiso organizacional según dimensiones, manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

En la presente tabla 5.16 y figura 3, sobre el compromiso organizacional según dimensiones, manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, mostró compromiso máximo en la dimensión continuo con 75,0% (147) y en la dimensión afectivo en 65,3% (128); mientras que el compromiso fue mínimo en la dimensión normativo con 49,0% (96). En el compromiso medio se ubicaron porcentajes mínimos.

Tabla 5. 17

Grado de compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

Grado de compromiso organizacional de los profesionales de enfermería	n= 196	
	fi	%
Máximo	102	52,0
Medio	41	20,9
Mínimo	53	27,0

Fuente. Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

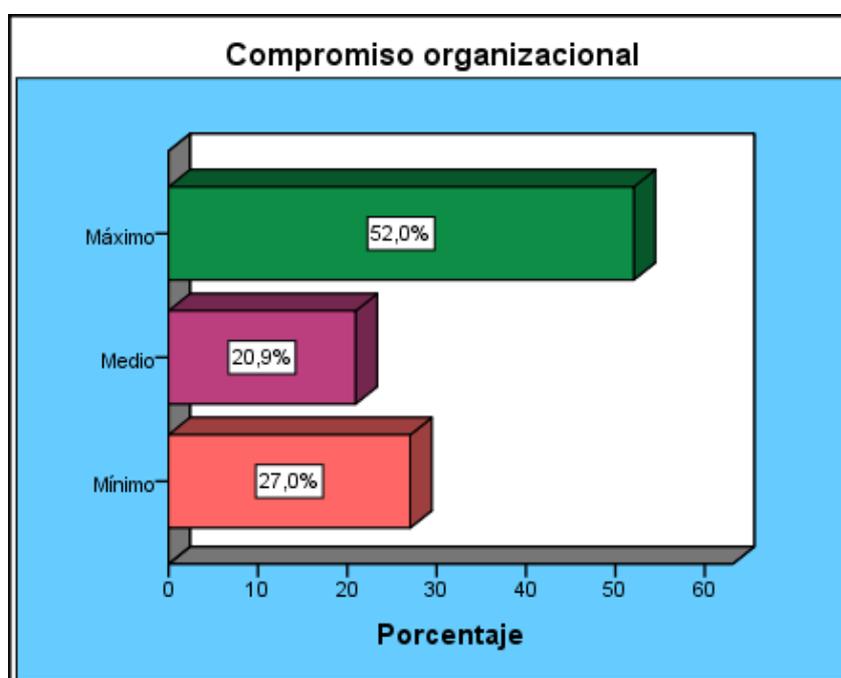


Figura 4: Representación gráfica del compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

La tabla 5.17 y figura 4, acerca del compromiso organizacional, manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se evidenció que, más de la mitad de la muestra tuvo un máximo compromiso organizacional [52,0% (102)]; 27,0% (53) un mínimo compromiso y; 20,9% (41) compromiso medio.

5.4. Resultados inferenciales

Tabla 5. 18

Relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

Habilidades gerenciales	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	69	35,2	33	16,8	0	0,0	0,718	0,000
Medio	8	4,1	32	16,3	1	0,5		
Bajo	0	0,0	14	7,1	39	19,9		
Total	77	39,3	79	40,3	40	20,4		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

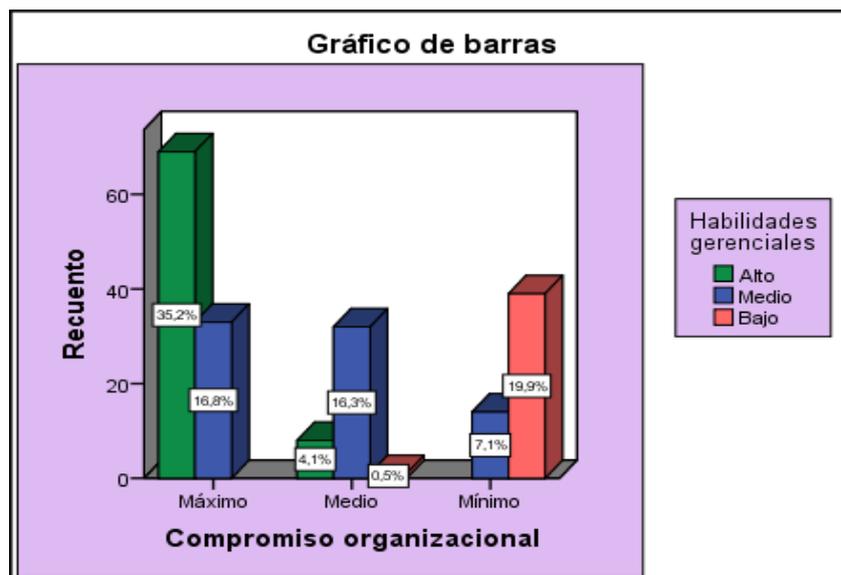


Figura 5: Representación gráfica de la relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, 2018

Analizando la relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional, manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se tuvo que, 35,2% (69) percibieron altas habilidades gerenciales de sus jefes y su compromiso organizacional fue máximo.

Al comprobar la relación, se halló un valor tau= 0,718, con $p = 0,000$, siendo significativa, por lo que admite una alta relación, rechazándose la hipótesis nula, y se admite que las habilidades gerenciales de los jefes se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 19

Relación entre el liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

Liderazgo gerencial	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	38	19,4	16	8,2	48	24,5	0,404	0,000
Medio	0	0,0	35	17,9	6	3,1		
Bajo	0	0,0	0	0,0	53	27,0		
Total	38	19,4	51	26,0	107	54,6		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).



Figura 6. Representación gráfica de la relación entre el liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

Al evaluar la relación entre el liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, el

27,0% (53) de la muestra percibieron un bajo liderazgo gerencial de sus jefes y su compromiso organizacional fue mínimo.

Al corroborar la relación entre ambas variables, a través de la prueba de Tau b de Kendall (coeficiente de correlación), se halló un valor calculado de 0,404, con significancia ($p = 0,000$). Mostrándose una moderada relación, rechazándose la hipótesis nula lo cual demuestra que el liderazgo gerencial se relaciona al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 20

Relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Comunicación en las habilidades gerenciales	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	32	16,3	40	20,4	30	15,3	0,122	0,059
Medio	6	3,1	8	4,1	27	13,8		
Bajo	17	8,7	13	6,6	23	11,7		
Total	55	28,1	61	31,1	80	40,8		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

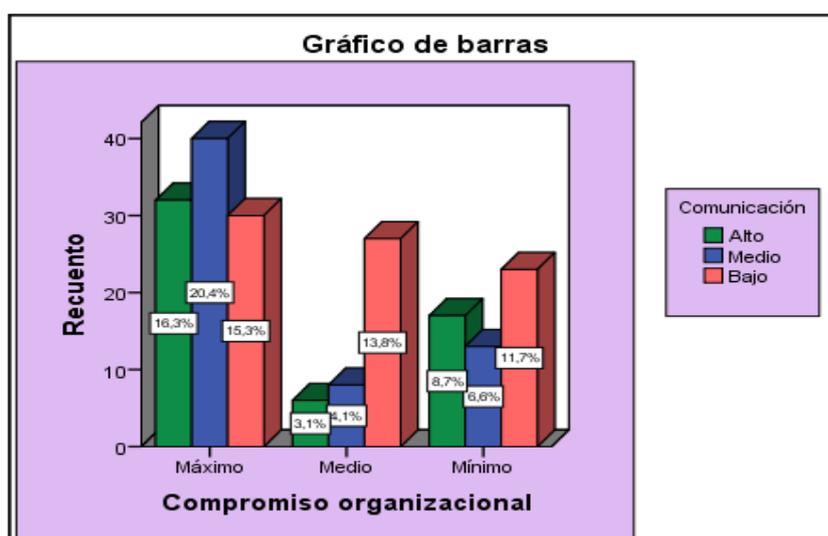


Figura 7. Representación gráfica de la relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Al analizar la relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, el 27,0% (53) de la muestra percibieron una comunicación media y su compromiso organizacional fue máximo.

Comprobando la relación entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación, se halló un valor calculado de 0,122, sin significancia ($p =$

0,059). Mostrándose una baja relación, aceptándose la hipótesis nula lo cual demuestra que la comunicación de los jefes es independiente al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 21

Relación entre la negociación de los conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Negociación de los conflictos	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	26	13,3	46	23,5	30	15,3	0,123	0,059
Medio	6	3,1	4	2,0	31	15,8		
Bajo	17	8,7	12	6,1	24	12,2		
Total	49	25,0	62	31,6	85	43,4		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

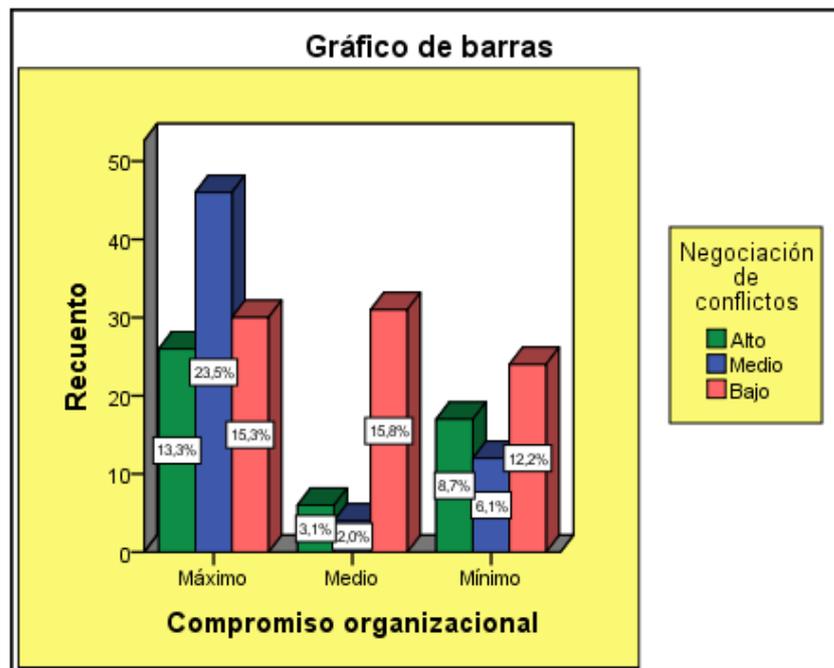


Figura 8. Representación gráfica de la relación entre la negociación de los conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

En cuanto a la relación entre la negociación de conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, el

23,5% (46) de la muestra percibieron la negociación de conflictos medio y su compromiso organizacional fue máximo.

Al corroborar la relación entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación se halló un valor calculado de 0,123, sin significancia ($p = 0,059$). Mostrándose una baja relación, aceptándose la hipótesis nula lo cual demuestra que la negociación de conflictos de los jefes es independiente al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 22

Relación entre la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Decisión gerencial	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Alto	102	52,0	0	0,0	0	0,0	0,902	0,000
Medio	15	7,7	22	11,2	4	2,0		
Bajo	0	0,0	0	0,0	53	27,0		
Total	117	59,7	22	11,2	57	29,1		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

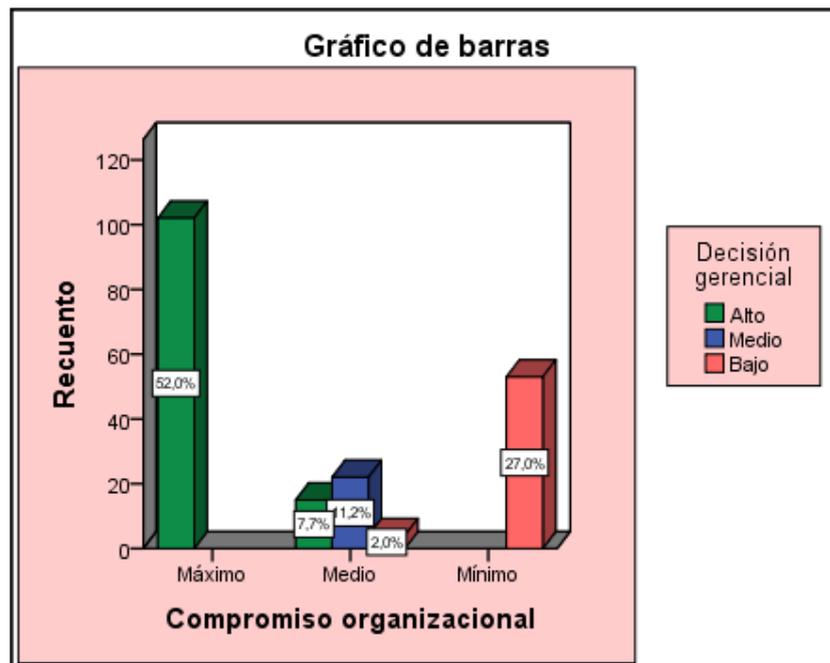


Figura 9. Representación gráfica de la relación entre la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Al evaluar la relación entre la decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 52,0% (102) de la muestra percibieron una decisión gerencial alta de sus jefes y tuvieron un máximo compromiso organizacional.

Al corroborar la relación entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación hallado por la prueba de Tau b de Kendall, se halló un valor calculado de 0,904, con significancia ($p = 0,000$). Demostrándose una muy buena relación, rechazándose la hipótesis nula lo cual demuestra que la decisión gerencial de los jefes se relaciona al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 23

Relación entre las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Habilidades técnicas	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Alto	102	52,0	0	0,0	0	0,0	0,781	0,000
Medio	39	19,9	2	1,0	0	0,0		
Bajo	0	0,0	14	7,1	39	19,9		
Total	141	71,9	16	8,2	39	19,9		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

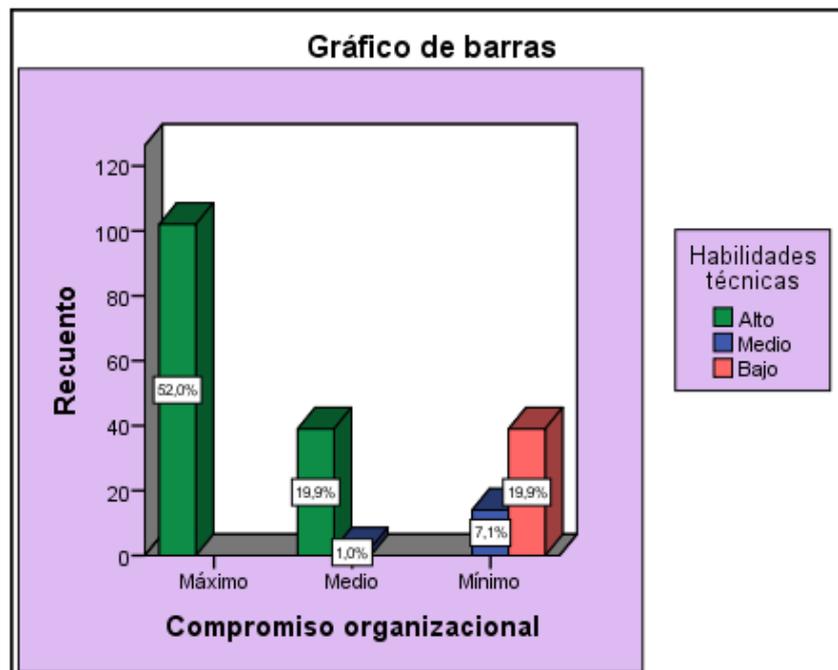


Figura 10. Representación gráfica de la relación entre las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Analizando la relación entre las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que,

52,0% (102) de la muestra percibieron altas habilidades técnicas de sus jefes y tuvieron un máximo compromiso organizacional.

Comprobando la relación entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación hallado por la prueba de Tau b de Kendall, se halló un valor calculado de 0,781, con significancia ($p = 0,000$). Mostrándose una buena relación, rechazándose la hipótesis nula lo cual demuestra que las habilidades técnicas de los jefes se relacionan al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 24

Relación entre las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Habilidades sociales	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	102	52,0	0	0,0	0	0,0	0,826	0,000
Medio	22	11,2	19	9,7	0	0,0		
Bajo	0	0,0	26	13,3	27	13,8		
Total	124	63,3	45	23,0	27	3,8		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

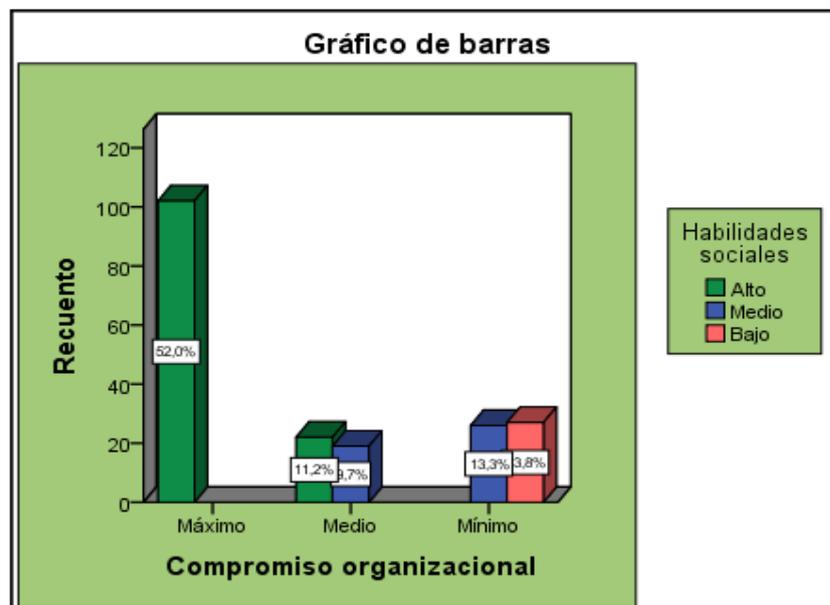


Figura 11. Representación gráfica de la relación entre las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Al evaluar la relación entre las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, 52,0% (102) de la muestra percibieron altas habilidades sociales de sus jefes y tuvieron un máximo compromiso organizacional.

Corroborando la relación entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación hallado por la prueba de Tau b de Kendall, se halló un valor calculado de 0,826, con significancia ($p = 0,000$). Demostrándose una muy buena relación, rechazándose la hipótesis nula lo cual demuestra que las habilidades sociales de los jefes se relacionan al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 25

Relación entre la motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Motivación al grupo	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Máximo	58	29,6	32	16,3	12	6,1	0,128	0,052
Medio	31	15,8	7	3,6	3	1,5		
Mínimo	17	8,7	27	13,8	9	4,6		
Total	106	54,1	66	33,7	24	12,2		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

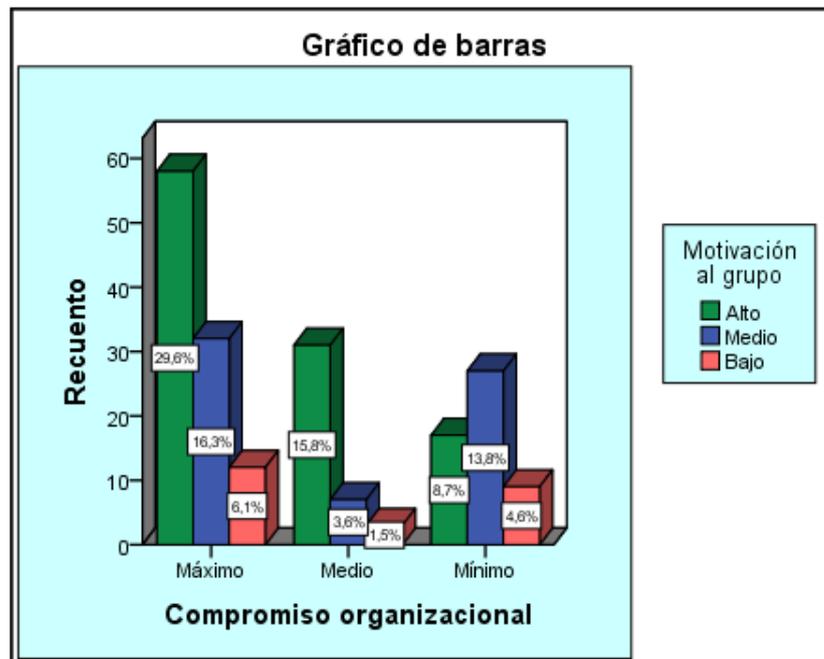


Figura 12. Representación gráfica de la relación entre la motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Evaluando la relación entre la motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que, el

29,6% (58) de la muestra percibieron alta motivación al grupo y su compromiso organizacional fue máximo.

Comprobando la relación entre dichas variables, mediante el coeficiente de correlación hallado por la prueba de Tau b de Kendall, se halló un valor calculado de 0,128, sin significancia ($p = 0,052$). Hallándose una relación baja, aceptándose la hipótesis nula demostrándose que la motivación al grupo de los jefes es independiente al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Tabla 5. 26

Relación entre la inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Inteligencia emocional	Compromiso organizacional						Coeficiente de correlación	p-valor
	Máximo		Medio		Mínimo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	102	52,0	0	0,0	0	0,0	0,711	0,000
Medio	41	20,9	0	0,0	0	0,0		
Bajo	7	3,6	11	5,6	35	17,9		
Total	150	76,5	11	5,6	35	17,9		

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

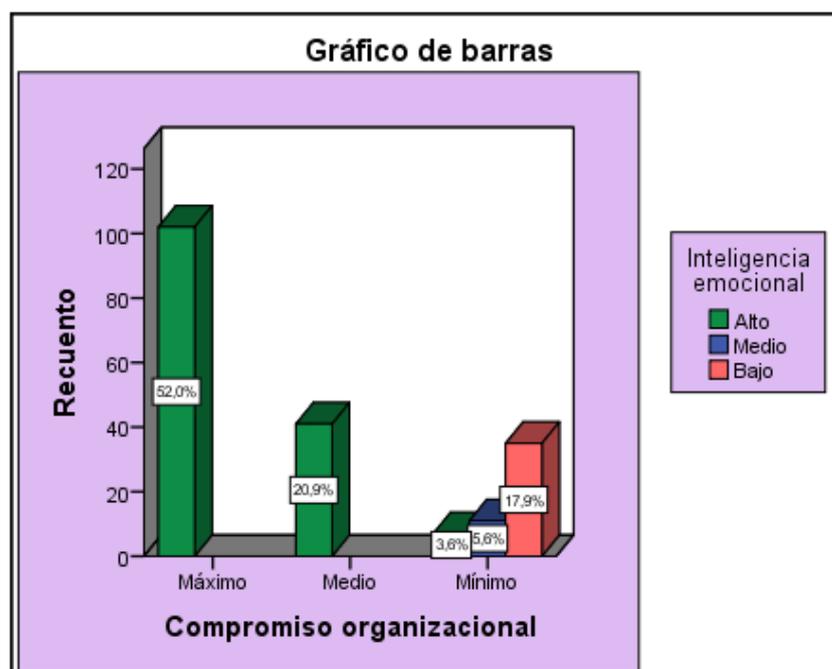


Figura 13. Representación gráfica de la relación entre la inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018

Analizando la relación entre la inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional manifestada por los profesionales de enfermería en estudio, se evidencia que,

52,0% (102) de la muestra percibieron alta inteligencia emocional de sus jefes y tuvieron un máximo compromiso organizacional.

Al corroborar la relación entre ambas variables, a través del coeficiente de correlación hallado por la prueba de Tau b de Kendall, se halló un valor de 0,711, con significancia ($p = 0,000$). Demostrándose una buena relación, rechazándose la hipótesis nula lo cual demuestra que la inteligencia emocional de los jefes se relaciona al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación partió de la premisa de que las habilidades gerenciales son aquellas herramientas que permiten que las tácticas y las cualidades trabajen sinérgicamente para que de esta forma se consigan respuestas eficaces en las organizaciones. Es decir, las habilidades directivas son el cimiento de la administración efectiva, por ello se usan a fin de establecer óptimas mejoras y compromiso organizacional (24).

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

Resultado de la Hipótesis general

H0: Las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del Hospital Nacional del Callao, 2018.

Ha: Las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del Hospital Nacional del Callao, 2018.

Tabla 5. 27

Valor de relación entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y el correspondiente Tau b de Kendall (coeficiente de correlación)

Relación de variables	Tau b de kendall (coeficiente de correlación)	p-valor
Habilidades gerenciales	0,718	0,000
Compromiso organizacional		

Fuente. Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

En la tabla 5.27 se observa que el valor calculado Tau b de Kendall, tiene una significancia menor que 0.05, aceptándose la hipótesis alterna. Es decir, se obtuvo el valor $p=0,00$ que es menor al valor de $\alpha = 0.05$, donde se demostró una relación significativa entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula. Este resultado evidencia que la mayoría de profesionales de enfermería jefes son hábiles gerencialmente, así como también son muy comprometidos con la organización. De este modo, las habilidades gerenciales evidencian las capacidades y conocimientos que posee la muestra para realizar actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente dentro de una organización. Considerando esta teoría los enfermeros jefes, tendrían habilidades gerenciales para desempeñarse como gerentes; estos resultados pueden ser atribuidos de su propia formación profesional, porque dentro del currículo de estudios, desarrollan las materias de gestión y gerencia. Además estaría consolidando el ejercicio profesional, derivado cumplimiento responsable del cargo donde van adquiriendo habilidades para gerenciar, tal como lo refieren la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señalando que independientemente del tamaño de las instituciones, los individuos que gerencian van desarrollando ciertas habilidades para la gestión y con ello la mejora significativa de la productividad y los beneficios, lo que se refleja en su desempeño (16).

Resultado de la Hipótesis específica 1

H₀₁: El liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

H_i₁: El liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 2

H0₂: La comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₂: La comunicación en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 3

H0₃: La negociación de conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₃: La negociación de conflictos en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 4

H0₄: La decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₄: La decisión gerencial en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 5

H0₅: Las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del Hospital de estudio.

Hi₅: Las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 6

H0₆: Las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₆: Las habilidades sociales en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 7

H0₇: La motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₇: La motivación al grupo en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Resultado de la Hipótesis específica 8

H0₈: La inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, no se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Hi₈: La inteligencia emocional en las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional del personal de salud del hospital de estudio.

Tabla 5. 28

Valores de relación entre las habilidades gerenciales, según dimensiones, de los Jefes de Servicio y el compromiso organizacional de los Profesionales de Enfermería y el correspondiente Tau b de Kendall (coeficiente de correlación)

Correlación	Tau b de kendall	p-valor
Liderazgo gerencial Compromiso organizacional	0,404	0,000
Comunicación Compromiso organizacional	0,122	0,059
Negociación de los conflictos Compromiso organizacional	0,123	0,059
Decisión gerencial Compromiso organizacional	0,902	0,000
Habilidades técnicas Compromiso organizacional	0,781	0,000
Habilidades sociales Compromiso organizacional	0,826	0,000
Motivación al grupo Compromiso organizacional	0,128	0,052
Inteligencia emocional Compromiso organizacional	0,711	0,000

Fuente. Escala de habilidades gerenciales (Anexo 01). Escala de compromiso organizacional (Anexo 02).

En la tabla 5. 28 se observa los valores del estadístico Tau b de Kendall en las dimensiones liderazgo gerencial, decisión gerencial, habilidades técnicas, habilidades sociales e inteligencia emocional de las habilidades gerenciales; donde se evidencian relación significativa con el compromiso organizacional; ya que tienen una significancia menor que 0.05, aceptándose la hipótesis alterna. Dado que el valor $p=0,00$, que es menor al valor de $\alpha = 0.05$,

con lo que se evidenció una relación significativa entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula.

Estos resultados indican que a medida que los niveles de las habilidades gerenciales son altas, habrá un mayor compromiso organizacional de los profesionales de enfermería.

Además, las dimensiones comunicación, negociación de los conflictos y la motivación al grupo de las habilidades gerenciales no evidencian relación significativa con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, esto debido a que tienen una significancia mayor que 0.05, y se admite la no existencia de relación significativa, aceptándose la hipótesis nula.

De manera general se halló relación, significativa, entre las habilidades gerenciales de los Jefes de Servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, correspondencia que se atribuye, a la aplicación de las diferentes dimensiones de la habilidad gerencial (p ej., trabajo en equipo y desempeño) que ejercen los Jefes de Servicio, durante la gestión, hecho que interviene en el desarrollo organizacional (35).

En torno a ello, los jefes de servicio tienen que fortalecer las áreas de comunicación, negociación de conflictos y la motivación al grupo para tener mejores resultados en el compromiso de todo el personal de enfermería, y por ende brindar una atención de calidad, hecho que es respaldado por la OMS, que señala “La ausencia de capacidad gerencial y de liderazgo en cada nivel del sistema de salud es citada frecuentemente como una restricción precisa para mejorar la calidad en la atención, la expansión de los servicios de salud, y conseguir las metas de desarrollo del milenio” (p.11). Desde este enfoque, la relación entre liderar y administrar es primordial para que el personal enfermero consiga sus objetivos sanitarios dentro de los sistemas estatales (11).

6.2. Contratación de resultados con estudios similares

En la presente investigación se comprobó correspondencias entre la gran mayoría de las variables en estudio, hecho que es reforzado por la teoría de Taylor y Fayol (teoría de la administración científica), en el sentido de la necesidad de aplicar diferentes estímulos para cada trabajador, como mejoras salariales o ascensos, mejores ambientes de trabajo, buen trato y apoyo para la realización de las tareas, entre otros (36). En la misma línea, Camacaro (37), mediante la concepción humanística integral, reconoce la diferenciación de cada ser humano en el comportamiento laboral, por ello el líder o jefe debe desplegar justicia, bienestar social y desarrollo de la organización, buscando una mejor calidad de vida. Caso contrario, sobrevendrán carencias, frustraciones, etc., a consecuencia de una deficiente organización.

También, Romero (38) refiere que los problemas de dirección, la falta de liderazgo y la toma de decisiones por parte de los gerentes atentan contra los beneficios de las instituciones u organizaciones determinando que cuando las habilidades gerenciales están en un nivel regular, el desarrollo humano también está en el mismo nivel; por esta razón reconoce que las habilidades gerenciales deberían estar en un nivel bueno. Además, cita a Muguerza, en su tesis concluyó que las habilidades gerenciales son satisfactorias cuando estas ponen en prioridad las habilidades humanas dentro del manejo empresarial. Asimismo, las percepciones de los trabajadores constatan que las habilidades gerenciales son: autocontrol de impulsos, asertividad y dirección hacia el cambio, hicieron que el clima organizacional respondiera de manera positiva promoviendo cambios de comportamiento de sus trabajadores. Además, considera favorable tomar decisiones operativas que le permitirán a la empresa perdurar en el tiempo. Sin embargo, Romero (38), en su estudio señala que las habilidades gerenciales no se logran desarrollar en forma óptima percibiendo niveles medios o regulares por parte de los trabajadores que consideran que se requiere mayor trabajo en el ámbito gerencial y garantice el desarrollo organizacional.

En tanto, los resultados del estudio, se ven materializado con las afirmaciones de González, Carrión, Palacios (39), quienes señalan que el efecto favorable de la participación de los líderes accesibles, son los que muestran capacidad de escucha activa, sentido de confianza, ayuda y colaboración en el logro de los objetivos y metas de sus seguidores, reconocimiento de los esfuerzos y equipos de todos los niveles de la organización. Además, desarrollan e implantan procesos de actualización de la política y la estrategia, se preocupan y exponen una relación positiva en los resultados clave, son innovadores creativos y participativos para la mejora del sistema gerencial.

En tanto, Valderrama (40) explica que el líder debe de tener un buen sistema de comunicación y considerar el contexto del receptor, que permita sintetizar ideas, pensamientos y opiniones, logrando un adecuado mensaje que cumpla con los objetivos planteados.

De manera coincidente, con el presente resultado, Estaba, citado por Fernández (41) determina correspondencia entre gestión y desempeño, donde, incluye el compromiso organizacional, atribuyéndolo a la capacidad de afrontar los nuevos procesos, de tal forma que generan éxito para orientar de forma estratégica al personal a metas comunes.

Por su parte, Carrera (42), demuestra que la capacidad de liderazgo permite desarrollar el área de enfermería, a su vez se relaciona significativamente con la satisfacción laboral por lo que con la capacidad de liderazgo el profesional de enfermería adopta el nivel medio o alto de satisfacción.

Asimismo, Reyes (4) menciona que lo más importantes es que el gerente sea capaz de tener metas de trabajo y que éstas se cumplan en el equipo, tal argumentación se puede constatar con los resultados de su investigación, donde obtuvieron que el 50% de los gerentes verifican que se

logren las metas del equipo, este resultado producto a que el 80% de los directivos consideran que siempre y casi siempre delegan funciones debidamente, lo motiva crear en los colaboradores un ambiente de compromiso, además el 65% de los gerentes dicen estar enfocados en que su personal se sienta comprometido, sin embargo el 15% de los participantes del estudio creen que necesitan mejorar en este aspecto tan importante.

En el mismo sentido, Reyes (4), observó que 80% de los directivos estudiados, crean un ambiente de compromiso en los colaboradores y 45%, consideraron que la gestión es buena, 55% opinan de la comunicación y las interrelaciones personales es adecuada, 60% toman decisiones adecuadas y participativas. De otro lado 60% de los gerentes, tratan de buscar acuerdos en los que se benefician ambas partes del conflicto, buscando la armonía. También, 70% de los gerentes responden que los valores de la empresa son los mismos que guían la conducta de cada uno de ellos, brindan confianza al personal aplican la motivación y realizan entrenamiento para la mejora del desempeño y procesos de cambio. A su vez cita a Whetten y Cameron (24), respecto a las dificultades que enfrentan los gerentes para obtener lo mejor de los trabajadores, pese a la disponibilidad de diferentes herramientas no son aplicados de forma constante.

Vera (19), en su estudio de Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, obtuvo en 92% de enfermeras un alto nivel de habilidades gerenciales y significativas con el desarrollo organizacional. Por lo que también considera que este porcentaje alto se debe a que se está trabajando con vidas humanas por lo que el papel de enfermería juega un rol muy importante.

Elescano (43), en su estudio menciona que el desempeño y la experiencia profesional de los directivos influyen significativamente en la motivación de los trabajadores en alcanzar sus objetivos y metas. Además, el trato humano es una pieza clave para los trabajadores y no solo las destrezas

técnicas son suficientes para tener éxito en la empresa, se requiere de habilidades gerenciales para reclutar y desarrollar esta virtud y que estimulen con mucha más productividad en sus funciones de los trabajadores generando buenas relaciones sociales entre compañeros y supervisores.

Alaluna (44) con hallazgos de su estudio afirma que las habilidades gerenciales influyen en el desempeño laboral de los evaluadores de proyectos de inversión. Asimismo Aguilar, Guerrero (45) demostraron la relación entre habilidades gerenciales con la satisfacción laboral por lo que los directivos necesitan tener y mantener las habilidades gerenciales para el logro de las metas y los objetivos estratégicos. Además Salinas (46), contradice estos resultados, donde concluyó que no existe una influencia significativa de las habilidades gerenciales de los funcionarios sobre el desempeño laboral.

Finalmente, los resultados del presente estudio avalan la correspondencia entre las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional lo que favorecen los procesos de gestión sanitaria, mejorando la calidad y a su vez la disminución de los costos operativos. Resulta también, favorable en la gestión de los recursos humanos posibilitando la satisfacción laboral, que se verá reflejada en la calidad de la atención (47).

6.3 Responsabilidad ética

Por ser un estudio no experimental no se ha transgredido los derechos humanos de las personas, ya que, en las encuestas elaboradas e incluidas en el estudio, la identidad permaneció en absoluta reserva. También, la presente investigación no entró en infidencia de los datos ajenos a los pedidos en la encuesta, por lo que no entra en conflicto con la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria, la Ley N° 28496.

Además, para ejecutar el estudio se tuvo en cuenta los principios bioéticos:

- a. *El principio de autonomía*: el cual indica que en el estudio se priorizó la toma de decisiones de los valores, criterios y preferencias de los participantes, brindándoseles información y manteniendo su anonimato, en la investigación, cuyos datos fueron utilizados solo para los fines del estudio, de este modo, puedan decidir con respecto a su aporte relacionado a los posibles beneficios de la investigación y pueda acceder al consentimiento informado.

También, se tuvo en cuenta el hecho de contar con la carta de aceptación de la institución,

- b. *El principio de Beneficencia*: igualmente el personal de salud fue informado frente al efecto favorable derivado de su participación y a los riesgos a los que se somete en relación con el beneficio social, potencial de la investigación

- c. *El principio de justicia*: a todos los que participaron se les trató de igual forma, se reservó su participación anónima y privada con alta confidencialidad.

También, se garantizó que los datos obtenidos de estudio, fueran utilizados exclusivamente para la presente tesis, con fines académicos, por ningún motivo se reveló el nombre de los participantes del estudio.

CONCLUSIONES

Del análisis de resultados se concluyó lo siguiente:

PRIMERA. De forma general, se determinó una alta correlación entre las habilidades gerenciales de los jefes y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao durante el 2018, con un coeficiente de correlación Tau b de Kendall = 0,718, siendo significativo ($p = 0,000$), por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa.

SEGUNDA. De la hipótesis específica 1, se determinó una moderada correlación entre el liderazgo gerencial de los jefes de servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de Tau b de Kendall = 0,404, siendo el resultado significativo ($p = 0,000$), por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa.

TERCERA. De la hipótesis específica 2, no se determinó correlación entre la comunicación de los jefes de servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de Tau b de Kendall = 0,122, siendo el resultado no significativo ($p = 0,059$), por ello se aceptó la hipótesis nula.

CUARTA. De la hipótesis específica 3, no se determinó correlación entre la negociación de los conflictos de los jefes de servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, teniendo un coeficiente de Tau b de Kendall = 0,123, siendo el resultado no significativo ($p = 0,059$), por ello se aceptó la hipótesis nula.

QUINTA. De la hipótesis específica 4, se determinó una muy alta correlación entre decisión gerencial de los jefes de servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de Tau b

de Kendall = 0,902, siendo el resultado significativo ($p = 0,000$), por ello se aceptó la hipótesis afirmativa.

SEXTA. De la hipótesis específica 5, se determinó una alta correlación entre las habilidades técnicas de los jefes de servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de tau b de Kendall = 0,781, siendo el resultado significativo ($p = 0,000$), por ello se aceptó la hipótesis afirmativa

SÉPTIMA. De la hipótesis específica 6, se determinó correlación entre las habilidades sociales de los jefes de servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de Tau b de Kendall= 0,826), siendo el resultado significativo ($p = 0,000$), por ello se aceptó la hipótesis afirmativa.

OCTAVA. De la hipótesis específica 7, no se determinó correlación entre la motivación al grupo de los jefes de servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de Tau b de Kendall = 0,128), siendo el resultado no significativo ($p = 0,052$), por ello se aceptó la hipótesis nula.

NOVENA. Finalmente, de la hipótesis específica 8, se determinó una alta correlación entre la inteligencia emocional de los jefes de servicio con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería, con un coeficiente de correlación Tau b de Kendall = 0,711, siendo el resultado significativo ($p = 0,000$), por ello se aceptó la hipótesis afirmativa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones del estudio, se efectúan las siguientes recomendaciones:

Al área administrativa

- A los jefes de diversas áreas administrativas del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, que formen líderes con diversas habilidades, mediante nuevos conocimientos y trabajen con eficiencia y eficacia.
- Mejorar la calidad de atención mediante un diagnóstico organizacional.
- Realizar programas de capacitación para potenciar las habilidades de los jefes de servicio para poder llevar a cabo el compromiso organizacional.

- A las autoridades superiores del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, se sugiere facilitar el desarrollo profesional de las enfermeras mediante la concesión de becas de estudio, permisos o cualquier otra estrategia para mejorar las competencias gerenciales, con fines de mejorar las competencias básicas y específicas como parte de la formación del personal de enfermería gerente que labora en la institución.
- Las autoridades responsables de los recursos humanos, en coordinación con la Unidad de Capacitación programar capacitaciones continuas a nivel gerencial, con fines de mejorar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, políticas que se deben respetar y los objetivos institucionales a cumplir

Al hospital

- Organizar programas de capacitación, con el objetivo de mejorar el desempeño de los profesionales.

- Realizar cursos para mejorar la competencia de todos los trabajadores del hospital.

A la población estudiantil

- Continuar investigando más sobre este tema, de otros grupos ocupacionales
- Realizar estudios experimentales sobre compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Santa María G. Percepción sobre las habilidades gerenciales de la enfermera jefa de unidad y la satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. Rev Per Obst Enf [Internet]. 2012 [Consultado 2020 Ene 10];8(1):52-8. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/674/527>.
2. López Romero K. Habilidades gerenciales y compromiso organizacional en la empresa turismo Cajatambo E.I.R.L. Cercado de Lima, 2018. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en Administración]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración; 2018.
3. Muñoz Arias J, Hernández Calderón G. Gerencia y competencias distintivas dinámicas en instituciones prestadoras de servicios de salud. Rev Geren Polít Salud. 2008;7(15):131-54.
4. Reyes Maldonado K. Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. [Tesis para optar el título de Psicóloga Industrial/Organizacional]. [Internet]. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2016. [Consultado 2019 Ago 15]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>.
5. Moreno Galarreta R. Las habilidades gerenciales y el clima organizacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue El Agustino, 2017.[Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública]. [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Sección Ciencias Administrativas; 2017. [Consultado 2019 Ago 15]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/154581254.pdf>.
6. Castañeda Gómez R. El proceso de cambio en las organizaciones. [Trabajo de investigación para optar el título de la Maestría en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales] [Internet]. Cd. Universitaria: Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de

- Ingeniería Mecánica y Eléctrica; 2011 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/2341/1/1080227417.pdf>.
7. Grant RM. The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. *Calif Manage Rev* [Internet]. 1991 [Consultado 2019 Ago 16];33(3):114-35. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/41166664>.
 8. Pizano C. El gobierno corporativo y las entidades de salud. *Rev Hosp*. 2007;9(55):30-1.
 9. Ruelas González MG, Pelcastre Villafuerte B. Perfil gerencial de los directivos de los servicios de salud. *ISSSTE* [Internet]. 2010 [Consultado 2019 Ago 15];15(2):59-64. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/473/47313840003.pdf>.
 10. Organización Panamericana de la Salud. Dimensiones gerenciales de los SILOS. Tendencias contemporáneas en la gestión de salud. Washington: OPS, 1996:52-76.
 11. Chipa Huallpayunca MG, Choque Zúniga R. Estilos de liderazgo y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de Micro Red Santa Adriana Juliaca–2017 [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] [Internet]. Juliaca: Universidad Peruana Union. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermeria; 2017 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
 12. Sotelo JM. La salud pública en el mundo actual. *RMH* [Internet]. 1991 [Consultado 2020 Ene 10];2(4):1-13. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/350/17>.
 13. Aldana Rivera EE, Tafur Castillo J, Leal Guerra M. Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia. *Rev Espacios* [Internet]. 2018 [Consultado 2020 Ene 10];39(11):13. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a8v39n11/a8v39n11p3.pdf>.

14. Sánchez MZ. Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo. Rev Electr port Méd. 2010;10(1):12-42.
15. Tucto Lavado V. Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública y Docencia Universitaria]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Escuela de Posgrado. Maestría en Ciencias de la Salud; 2017.
16. Callata Valencia L. Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de Salud de la Red-Puno 2016. [Tesis para optar el grado academico de MAgister Scientiae en Salud Publica] [Internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Escuela de Posgrado. Programa de Maestría; 2017 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6214/EPG882-00882-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
17. Gonzales Neyra JG, Paredes Pérez M. Estilo de liderazgo en jefes de servicios de enfermería y su relación con la satisfacción laboral del enfermero, Hospital General de Jaén, Agosto-October 2016. [Tesis para optar al titulo de Licenciada en Enfermeria]. Chiclayo: Universidad de Chiclayo; 2018.
18. Anapan Becerra A. Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los médicos jefes en los establecimientos de salud de la ex Red Túpac Amaru, Lima 2018. [Tesis para optar titulo de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019.
19. Vera Vilchez M. Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2016. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Publica] [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado; 2017 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <https://docplayer.es/88038167-Habilidades-gerenciales-y-desarrollo-organizacional-del-departamento-de-enfermeria-del-instituto-nacional-de-salud-del-nino-lima-2016.html>.

20. Cardena R. Teoría organizacional y habilidades gerenciales (EAG). Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. 2017.
21. Suárez González D, Preciado Vanegas D. Habilidades gerenciales. [Tesis de grado] [Internet]. Chia: Universidad de La Sabana; 2012 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4572/130867.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
22. Soberanes Rivas LT. El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. Rev Intern Nue Gest Organ. 2009;2(1):1-6.
23. Peñaloza M. Habilidades gerenciales del director que fortalecen las relaciones interpersonales del docente en Educación Primaria. [Tesis de maestría]. [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2014. [Consultado 2019 Ago 16]. Disponible en: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-03T09.
24. Whetten D, Cameron K. Desarrollo de habilidades directivas. 8ta. Edición. México: Pearson; 2011.
25. Puchol L. El libro de las habilidades directivas. 3ra. Edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2010.
26. Díaz Losada E. Las habilidades gerenciales que necesita un líder dentro del sistema de salud en Colombia. [Ensayo] [Internet]. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas; 2014 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13472/Ensayo%20de%20Grado%20HABILIDADES%20GERENCIALES%20-%20EVER%20DIAZ%20Cod%206501650.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
27. Vera A. Los jóvenes y la formación para el trabajo en América Latina. Buenos Aires: cippec [Internet]; 2009. [Consultado 2019 Ago 16]. Disponible en: <http://www.cippec.org/-/los-jovenes-y-laformacion>. Recuperado de [http://www.cippec.org/-/los-jovenes-y-laformacion-para-el ...](http://www.cippec.org/-/los-jovenes-y-laformacion-para-el-...); 2009.
28. Arredondo Baquerizo D. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. [Tesis para optar al grado de

- Magister en Salud Ocupacional y Ambiental]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Unidad de Post Grado; 2008.
29. Casas Fernández G. La inteligencia emocional. *Rev Costarricense Trabajo Social [Internet]*. 2003 [Consultado 2020 Ene 10];1(15):30-4. Disponible en: <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/108/21>.
 30. Wiener Y. Commitment in organizations: A normative view. *Acad Manage Rev [Internet]*. 1982 [Consultado 2019 Ago 16];7(3):418-28. Disponible en: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/AMR.1982.4285349>.
 31. Caamaño C. El Compromiso Organizacional. Republica Dominicana: Logos Psykhe [Internet]; 2008 [Consultado 2016 Nov 23]. Disponible en: <http://logos.psykhe.org/2008/11/el-compromiso-organizacional.html>.
 32. Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Sch Psychol [Internet]*. 1993 [Consultado 2019 Ago 15];78(4):538. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1993-47410-001>.
 33. Pérez Vásquez EO. El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC, Chiclayo 2015. [Tesis de licenciatura]. [Internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales; 2016. [Consultado 2019 Ago 15]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/760>.
 34. Córdoba Pirela CE. Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). [Tesis para optar por el título de licenciatura en Ciencias Económicas]. [Internet]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de Ciencias Sociales; 2005. [Consultado 2019 Ago 16]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>.
 35. Castner J, Foltz Ramos K, Schwartz DG, Ceravolo DJ. A leadership challenge: staff nurse perceptions after an organizational TeamSTEPPS initiative. *JONA [Internet]*. 2012 [Consultado 2020 Ene 10];42(10):467-72.

Disponible

en: https://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2012/10000/A_Leadership_Challenge__Staff_Nurse_Perceptions.6.aspx.

36. Carro FD, Caló A. La administración científica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada [Internet]. [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/30887>.
37. Camacaro PR. Hacia la epistemología de la gerencia [Internet]. [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Camacaro/publication/46562856_HACIA_LA_EPISTEMOLOGIA_DE_LA_GERENCIA/links/544a9f8d0cf24b5d6c3ccc4d/HACIA-LA-EPISTEMOLOGIA-DE-LA-GERENCIA. Contribuciones a la Economía. (2010-03).
38. Romero Perez DM. Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la Municipalidad de Lima, 2018. [Tesis para optar al grado de Maestro en Administración] [Internet]. Lima: Universidad Nacional de Educación. Escuela de Posgrado; 2018 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2186/TM%20AD-Gp%203887%20R1%20-%20Romero%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
39. González Rosas EL, Carrión García A, Palacios Marqués D. El liderazgo por competencias y el EFQM. *Investig adm.* 2015;44(116):0-.
40. Valderrama Romero K. Influencia de las habilidades gerenciales en el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pesquera diamante sa planta samanco–provincia de Santa–region ancash, durante el año 2013. [Tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social] [Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Sociales; 2014 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4007/VALDERRAMA%20ROMERO%20KAREN%20VANESA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

41. Fernández Carranza ME. Habilidades gerenciales y comunicación organizacional en la Corte Suprema de Justicia del Perú, 2018. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
42. Carrera Briones FS. Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la red de salud PACASMAYO-2014. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería] [Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Enfermería; 2014 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7628/CAPACIDAD%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL-%20FREDDY%20CARRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
43. Elescano Barrientos S. El desempeño profesional de los directivos y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa ARGENPER SA en la actualidad [Trabajo de investigación]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista. Facultad de Comunicación y Ciencias Administrativas; 2018.
44. Alaluna Chamana ME. Habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de los evaluadores de proyectos de inversión pública en un organismo del estado, 2016. [Tesis para optar el título de Licenciada en Administración y Gerencia] [Internet]. Lima: Universidad Ricardo Palma. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; 2017 [Consultado 2020 Ene 10]. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1578/T201120780_10470129T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
45. Aguilar Padilla FY, Guerrero Fernández AE. Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de educación básica alternativa estatales de la jurisdicción de la UGEL N 04, 2013. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2014.
46. Salinas León PD. Las habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2011. [Tesis de grado]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.

47. Pinzón Espitia O. Liderazgo en los servicios de salud. Rev CSV [Internet]. 2014 [Consultado 2020 Ene 10];6(1):37-53. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635354>.

ANEXOS

Anexo 01.
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
HABILIDADES GERENCIALES DE LOS JEFES DE SERVICIO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, CALLAO, 2018.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?	Determinar la relación entre las habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018	Ha: Las habilidades gerenciales de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.	VARIABLE PRINCIPAL Habilidades gerenciales Dimensiones Liderazgo gerencial Comunicación Negociación de conflictos Decisión gerencial Habilidades técnicas Habilidades sociales Motivación al grupo Inteligencia emocional	TIPO DE ESTUDIO No experimental, Diseño Transversal Prospectivo Analítico De enfoque cuantitativo POBLACIÓN Y MUESTRA Población : 398 profesionales de enfermería nombrados, Muestra: 196 profesionales de enfermería.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Escala de habilidades gerenciales Escala de compromiso organizacional ANÁLISIS ESTADÍSTICO Programa estadístico SPSS.24.
1. ¿Cómo se relaciona el liderazgo gerencial de los jefes de servicio con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?	1. Determinar la relación entre el liderazgo gerencial de los jefes de servicio con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.	Hi1: El liderazgo gerencial en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.	VARIABLE SECUNDARIA Compromiso organizacional Dimensiones Efectivo Normativo Continuo	
2. ¿Cómo se relaciona la comunicación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital	2. Determinar la relación entre la comunicación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto	Hi2: La comunicación en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los		

<p>Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p> <p>3. ¿Cómo se relacionan la negociación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p> <p>4. ¿Cómo se relacionan la decisión gerencial de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p> <p>5. ¿Cómo se relaciona las habilidades técnicas de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p>	<p>Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p> <p>3. Determinar la relación entre la negociación de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p> <p>4. Determinar la relación entre la decisión gerencial de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p> <p>5. Determinar la relación entre las habilidades técnicas de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p> <p>6. Determinar la relación entre la las habilidades sociales de los jefes de servicio, con el compromiso</p>	<p>profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p> <p>Hi3: La negociación de conflictos en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p> <p>Hi4: La decisión gerencial en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p> <p>Hi5: Las habilidades técnicas en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relaciona con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p>		
--	--	---	--	--

<p>6. ¿Cómo se relacionan las habilidades sociales de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p> <p>7. ¿Cómo se relacionan la motivación al grupo de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p> <p>8. Como se relaciona la inteligencia emocional de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018?</p>	<p>organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p> <p>7. Determinar la relación entre la motivación al grupo de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p> <p>8. Determinar la relación entre la inteligencia emocional de los jefes de servicio de los jefes de servicio, con el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018.</p>	<p>Hi6: Las habilidades sociales en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p> <p>Hi7: La motivación al grupo en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p> <p>Hi8: La inteligencia emocional en las habilidades gerenciales: de los jefes de servicio, se relacionan con el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital de estudio.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 02
Consentimiento informado

Callao, Agosto del 2019

Yo en calidad de profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, acepto voluntariamente a participar en el presente estudio de investigación que tiene como título: “Habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.”, para lo cual la investigadora me ha informado sobre el proceso, así como los objetivos y el propósito que persigue el estudio de investigación.

Firma:.....

Anexo 03
Instrumentos validados

ESCALA DE HABILIDADES GERENCIALES

TÍTULO DE L INVESTIGACIÓN. Habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

INSTRUCCIONES. Estimado(a) licenciado(a) en enfermería, a continuación se le muestra una escala de habilidades gerenciales, responda usted según sus propias percepciones, marcando con aspa (x), en el casillero correspondiente. Para registrar sus respuestas sírvase considerar la siguiente puntuación.

FD = Fuertemente en desacuerdo	ED = En desacuerdo	DA = De Acuerdo	FA = Fuertemente de acuerdo
1	2	3	4

Gracias

N°	ITEMS	FD	ED	DA	FA
	Liderazgo gerencial				
1	Es responsable en el cumplimiento de sus funciones.				
2	Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución				
3	Ejecuta actividades donde se genere una base de confianza de todo el equipo de trabajo				
4	Estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el Directivo				
5	Se preocupa por la Institución y su funcionamiento				
6	Logran metas a través de los recursos institucionales.				
7	Logra los objetivos institucionales.				
	Comunicación	1	2	3	4
8	Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico en el personal de salud.				
9	Su comunicación es abierta, horizontal				
10	Establece comunicación empática cuando el personal				

	le comunica algún problema.				
11	Da información de retorno o retroinformación que está enfocada a los problemas y las soluciones				
12	Demuestra flexibilidad y apertura ante los planteamientos del personal de salud.				
	Negociación de conflictos				
13	Ayuda a las partes a generar muchas opciones de solución				
14	Ayuda a las partes a encontrar vías de consenso				
	Decisión gerencial				
15	Determina las causas de los problemas antes de tomar una decisión para solucionarlos.				
16	Toma decisiones consensuadas y acertadas.				
17	Diseña diferentes alternativas de solución para lograr los objetivos planteados en el proceso de resolver los problemas				
18	Evalúa las consecuencias antes de tomar decisiones				
19	Decide sin temor a equivocarse.				
	Habilidades técnicas				
20	Elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales				
21	Hace realidad la misión, la visión y los valores de la institución				
22	Diseña objetivos operativos a mediano y corto plazo				
23	Cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución.				
24	Ejecuta estrategias innovadoras.				
25	Aplica monitoreo y control de resultados propuestos en el plan				
26	Orienta la forma como realizar las actividades complejas				

	Habilidades sociales				
27	Impulsa el trabajo en equipo				
28	Analiza y comprende las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo.				
	Motivación al grupo				
29	Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de enfermería.				
30	Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la Institución y su desarrollo				
31	Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución				
32	Propicia la motivación en el desempeño del personal.				
	Inteligencia emocional				
33	Trata a las personas con justicia y equidad.				
34	Comparte con el personal reuniones efectivas para celebrar los logros.				

Código ()

fecha / /

ANEXO 02

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

INSTRUCCIONES. Estimado(a) licenciado(a) en enfermería, a continuación se le muestra una escala de compromiso organizacional, responda usted según sus propias percepciones, marcando con aspa (x), en el casillero correspondiente.

En sus registros de respuesta sírvase considerar la siguiente puntuación

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

Agradecemos su colaboración.

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
I.	AFECTIVO					
1	Siento a los objetivos de mi organización como si fueran míos.					
2	Los aspectos más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.					
3	Los problemas que tiene mi organización los considero como si fueran míos.					
4	Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización					
5	Me siento emocionalmente ligado a esta organización					
6	Me siento motivado al realizar un proyecto nuevo dentro de la organización					
7	Me siento motivado para desempeñarme al máximo en las actividades de la organización.					

8	Siempre soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la organización.					
II. NORMATIVO						
9	Disfruto platicando de mi organización con otras personas.					
10	Creo que una persona debe ser siempre leal a su organización					
11	Para mí no es del todo ético estar cambiando de organización.					
12	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante.					
13	Pongo en práctica los valores de la organización porque me identifico con ellos.					
14	Valoro la confianza que la organización deposita por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella.					
15	Pienso que si dejaría esta organización, estaría perdiendo alguna alternativa posible de obtener algún beneficio.					
16	Cumplo con mis funciones porque la organización así lo establece.					
17	Las acciones que realizó contribuyen a la lograr la visión de la organización.					
III. CONTINUO						
18	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para este organización es que dejarlo requeriría considerables sacrificios personales					
19	Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta organización ahora.					
20	Sería demasiado costoso dejar mi organización en un futuro cercano.					
21	Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.					

22	Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta organización porque realmente necesito el trabajo.					
23	Considero que cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta organización					
24	Me resulta difícil dejar de trabajar para esta organización por temor a no poder encontrar otro.					
25	Si en caso me ofreciera otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por el tiempo que vengo trabajando para esta organización.					

Anexo 04

GUIA DE ENCUESTA DE LAS CARACTERISTICAS GENERALES DE LA MUESTRA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Habilidades gerenciales de los jefes de servicio y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, 2018.

INSTRUCCIONES. Estimado señor(a), señorita: El presente instrumento tiene el objetivo de recoger sus características generales, todas sus respuestas serán manejadas con total confidencialidad.

Agradecemos su colaboración.

1. ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

2. ¿Cuál es su sexo?

Femenino ()

Masculino ()

3. ¿En qué servicio labora usted?

4. ¿Cuál es su categoría laboral actual?

Enfermera especialista ()

Enfermera general ()

5. ¿Cuál es su antigüedad en la institución, en años?

6. ¿Cuál su grado máximo de estudios concluido?

Licenciatura en enfermería ()

Especialidad en: _____

Maestría en: _____

Doctorado en: _____

7. ¿En estos últimos 3 años, fue capacitado en temas de habilidades gerenciales?

Si () especifique -----

No ()