



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “Habilidades gerenciales y la productividad
laboral en la ferretería Promacero – sucursal Pelileo”**

AUTORA: Camila Jeamileth Carrasco Jiménez

TUTOR: Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2026



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Habilidades gerenciales y la productividad laboral en la ferretería Promacero – sucursal Pelileo**” presentado por la señorita **Camila Jeamileth Carrasco Jiménez** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de junio del 2026

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Camila Jeamileth Carrasco Jiménez**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Camila Jeamileth Carrasco Jiménez

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

Ing. Estefania Soledad Sarzosa Rivera, Mg.

Ambato, 17 de junio del 2026

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Camila Jeamileth Carrasco Jiménez

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico, con profundo amor y gratitud a la mujer que ha sido para mí el ejemplo más claro de la constancia, esfuerzo y disciplina, a mi madre Verónica, mi mayor fuente de inspiración. A través de su trabajo diario me enseñó que los sueños se alcanzan con sacrificio, responsabilidad y fé en uno mismo. Gracias por confiar en mí incluso en los momentos en los que yo no lo hacía y por enseñarme que el esfuerzo siempre encuentra recompensa.

Mi madre, la mujer que ha sido mi refugio en los momentos de adversidad y la luz que ha iluminado mi camino. Su fé fue el pilar que me sostuvo en cada etapa de este proceso. A mi padre, que de una u otra manera formó parte de mi vida y de mi camino. A pesar de las circunstancias y de los distintos caminos que hemos tomado, siempre ocupará un lugar importante en mi corazón.

A mi hermano Demian, por recordarme que incluso en los días más difíciles y exigentes no debo perder la esencia que me define. Gracias por el apoyo incondicional siempre será mi motor para salir a delante. Tú amor, admiración y confianza en mí ha sido mi mayor motivación para alcanzar mis metas personales

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por guiar cada uno de mis pasos, por darme fortaleza en los momentos difíciles, sabiduría para tomar las mejores decisiones y la oportunidad de culminar esta etapa importante en mi vida. Así mismo expreso mi más profundo agradecimiento a mi madre quién ha sido mi mayor ejemplo de esfuerzo, amor y perseverancia.

De igual manera, agradezco de todo corazón a Scarlett, quién siempre estuvo presente para brindarme palabras de aliento, motivarme en los momentos de cansancio y recordarme que era capaz de lograr mis objetivos. Mi más sincero agradecimiento también a mis queridas tías Gladis Barrera, Clara Barrera y Martha Barrera, por su cariño, apoyo, comprensión y creer en mí a lo largo de este camino. Su compañía, consejos y muestras de afecto fueron una fuente de fortaleza que contribuyó significativamente a la culminación de este logro.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
1.3 Problema de Investigación.....	3
1.4 Justificación	6
1.5 Marco Teórico	6
1.5.1 Definición de las habilidades gerenciales	7
1.5.2 Importancia de las habilidades gerenciales.....	7
1.5.3 Tipos de habilidades gerenciales	8
1.5.3.1 Habilidades Personales	9
1.5.3.2 Habilidades Interpersonales	9
1.5.3.3 Habilidades Grupales.....	10
1.5.4 Definición de la productividad laboral	10
1.5.5 Factores que influyen en la productividad	12
1.5.6 Tipos de productividad	12
1.5.6.1 Productividad Laboral	13
1.5.6.2 Productividad Organizacional.....	14
CAPÍTULO II – METODOLOGÍA	16
2.1 Materiales	16

2.2 Métodos	17
2.3 Enfoque.....	18
2.4 Alcance o tipo	18
2.5 Modalidad	19
2.6 Población y muestra.....	20
2.7 Técnica.....	21
2.8 Instrumento	21
2.8.1 Validez.....	23
2.8.1.1 V de Aiken.....	23
2.8.2 Confiabilidad	26
2.8.2.1 Alfa de Cronbach.....	27
2.9 Planteamiento de hipótesis.....	28
CAPÍTULO III – RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1 Análisis e interpretación de resultados	30
3.1.1 Prueba de Normalidad	69
3.1.2 Correlación.....	70
3.2 Correlación de Rho de Spearman	71
CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
4.1 Conclusiones	74
4.2 Recomendaciones	75
Bibliografía.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez de contenido mediante V de Aiken dirigida a trabajadores	24
Tabla 2 Validez de contenido mediante V de Aiken dirigida a administrativos	25
Tabla 3 Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento aplicado....	28
Tabla 4 Habilidades personales – Capacidad para la toma de decisiones	30
Tabla 5 Habilidades personales – Manejo de estrés	32
Tabla 6 Habilidades personales – Control emocional	33
Tabla 7 Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva.....	34
Tabla 8 Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales	35
Tabla 9 Habilidades interpersonales – Apoyo a los colaboradores	37
Tabla 10 Habilidades grupales – Trabajo en equipo	38
Tabla 11 Habilidades grupales – Coordinación de equipos	40
Tabla 12 Habilidades grupales – Asignación de tareas	41
Tabla 13 Productividad laboral – Eficiencia laboral	42
Tabla 14 Productividad laboral – Gestión del tiempo	44
Tabla 15 Productividad laboral – Rendimiento laboral.....	45
Tabla 16 Productividad laboral – Trabajo en equipo	46
Tabla 17 Productividad laboral – Coordinación laboral.....	48
Tabla 18 Productividad laboral – Resolución de problemas	49
Tabla 19 Habilidades personales – Toma de decisiones	50
Tabla 20 Habilidades personales – Control de estrés	51
Tabla 21 Habilidades personales – Control emocional	53
Tabla 22 Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva.....	54
Tabla 23 Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales	55
Tabla 24 Habilidades interpersonales – Apoyo.....	57
Tabla 25 Habilidades grupales – Trabajo en equipo	58
Tabla 26 Habilidades grupales – Coordinación de equipos de trabajo.....	59
Tabla 27 Habilidades grupales – Coordinación grupal	61
Tabla 28 Productividad laboral – Cumplimiento de actividades.....	62
Tabla 29 Productividad laboral – Cumplimiento de tiempos.....	63
Tabla 30 Productividad laboral – Rendimiento laboral.....	64
Tabla 31 Productividad laboral – Trabajo en equipo	66

Tabla 32 Productividad laboral – Coordinación laboral.....	67
Tabla 33 Productividad laboral – Resolución de problemas	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama Ishikawa	5
Figura 2 Habilidades personales – Capacidad para la toma de decisiones.....	31
Figura 3 Habilidades personales – Manejo de estrés.....	32
Figura 4 Habilidades personales – Control emocional.....	33
Figura 5 Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva	35
Figura 6 Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales.....	36
Figura 7 Habilidades interpersonales – Apoyo a los colaboradores.....	37
Figura 8 Habilidades grupales – Trabajo en equipo.....	39
Figura 9 Habilidades grupales – Coordinación de equipos	40
Figura 10 Habilidades grupales – Asignación de tareas.....	42
Figura 11 Productividad laboral – Eficiencia laboral.....	43
Figura 12 Productividad laboral – Gestión del tiempo.....	44
Figura 13 Productividad laboral – Rendimiento laboral	46
Figura 14 Productividad laboral – Trabajo en equipo	47
Figura 15 Productividad laboral – Coordinación laboral	48
Figura 16 Productividad laboral – Resolución de problemas.....	49
Figura 17 Habilidades personales – Toma de decisiones	51
Figura 18 Habilidades personales – Control de estrés.....	52
Figura 19 Habilidades personales – Control emocional.....	53
Figura 20 Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva	55
Figura 21 Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales.....	56
Figura 22 Habilidades interpersonales – Apoyo	57
Figura 23 Habilidades grupales – Trabajo en equipo.....	59
Figura 24 Habilidades grupales – Coordinación de equipos de trabajo	60
Figura 25 Habilidades grupales – Coordinación grupal	61
Figura 26 Productividad Laboral – Cumplimiento de actividades	62
Figura 27 Productividad laboral – Cumplimiento de tiempos.....	64
Figura 28 Productividad laboral – Rendimiento laboral	65
Figura 29 Productividad laboral – Trabajo en equipo	66
Figura 30 Productividad laboral – Coordinación laboral	67
Figura 31 Productividad laboral – Resolución de problemas.....	69

Figura 32 Prueba de normalidad.....	70
Figura 33 Correlación entre Habilidades gerenciales y Productividad laboral	72

RESUMEN EJECUTIVO

La ferretería Promacero sucursal Pelileo se ha dedicado a la comercialización de productos de ferretería y materiales para la construcción durante aproximadamente 25 años, encontrándose actualmente dentro de una fase de madurez, por lo tanto, se evidencia la importancia de fortalecer las habilidades gerenciales y la productividad laboral, con el fin de mantener su posicionamiento organizacional.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral, con el fin de establecer el nivel de correlación existente entre ambas variables, permitiendo así identificar como el liderazgo influye en el desempeño de los colaboradores.

Los datos arrojados por la investigación aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Promacero indican que las dimensiones de las habilidades gerenciales cuentan con un porcentaje positivo superior al 96,5%. Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,763 ratificando una fuerte correlación positiva y se destaca un 100% de productividad laboral en el cumplimiento de tareas, lo que evidencia que las habilidades gerenciales influyen directamente en la productividad laboral.

Así, la conclusión resaltante de la investigación direccionó los resultados para recomendar el fortalecimiento de las competencias directivas a través de capacitación continua en liderazgo y toma de decisiones; siendo estas actividades encaminadas a mantener el 100% de eficiencia laboral y el cumplimiento de tiempos alcanzados de forma esperada para asegurar la sostenibilidad operativa.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, HABILIDADES GERENCIALES, PRODUCTIVIDAD LABORAL, EFICIENCIA, FERRETERIA PROMACERO.

ABSTRACT

The Promacero hardware store, Pelileo branch, has been dedicated to the marketing of hardware products and construction materials for approximately 25 years, and is currently in a phase of organizational maturity. Therefore, the importance of strengthening managerial skills and labor productivity is evident in order to maintain its organizational positioning.

It is for this reason that the present research work has focused on determining the relationship that exists between managerial skills and labor productivity, to establish the level of correlation between both variables, thus allowing us to identify how leadership influences the performance of employees.

The data from the research conducted with all employees of the Promacero hardware store indicate that the dimensions of managerial skills have a positive percentage exceeding 96.5%. A Spearman's Rho coefficient of 0.763 was obtained, confirming a strong positive correlation, and a 100% productivity rate in task completion was observed, demonstrating that managerial skills directly influence labor productivity.

Thus, the key finding of the research directed the results to recommend strengthening managerial skills through continuous training in leadership and decision-making; these activities aimed at maintaining 100% work efficiency and meeting expected deadlines to ensure operational sustainability.

KEYWORDS: INVESTIGATION, MANAGERIAL SKILLS, LABOR PRODUCTIVITY, EFFICIENCY, PROMACERO HARDWARE STORE

CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En el ámbito internacional y tomando como referencia el proyecto de investigación realizado por Riveros y Bermudez (2023) efectuaron un estudio en Huancavelica-Perú, titulado: Habilidades gerenciales y productividad laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, realizado por la Universidad Nacional de Huancavelica, en la cual nos da a conocer que el objetivo principal es determinar la relación entre las dos variables, es decir que si la variable dependiente e independiente pudieron relacionarse entre sí, en su metodología tiene como nivel de investigación correlacional, técnica encuesta y como instrumento el cuestionario.

Dando como resultados que las habilidades gerenciales aumentan significativamente la productividad entre sus colaboradores administrativos, obteniendo ciertos puntajes bajos, en preguntas direccionadas a la productividad y las habilidades, dándonos a conocer que, si la independiente no genera buenos resultados claramente se verá afectada la dependiente.

En diversos estudios realizados recientemente se ha demostrado que las habilidades personales, interpersonales y grupales influyen en gran parte en el desarrollo de actividades no solo a nivel empresarial, sino también en el ámbito ferretero. Se ha identificado que en la actualidad los mercados son más inestables, por lo tanto, hay factores que se toman mucho en cuenta cómo; la motivación, que actúa de manera directa con los colaboradores, generando así mayor estabilidad y un mejor desempeño (Agresott et al., 2025).

Mediante estudios nacionales se ha determinado que las habilidades gerenciales inciden de manera significativa en la productividad laboral, siendo el capital humano uno de los factores fundamentales para las empresas, tomando en cuenta que en una gran parte de estudios se identifica que la eficiencia es un pilar clave para el desarrollo de actividades de los colabora

dores de las organizaciones, creando así un ambiente laboral favorable, posibilidad de crecimiento profesional que de alguna manera actúa como motivación para que los trabajadores sigan obteniendo un mayor conocimiento teórico y práctico (Balla, 2025).

En la investigación titulada: Comunicación organizacional y productividad laboral de los empleados de la empresa Dulcenac de (Muñiz, 2022) se menciona lo siguiente:

En el ámbito nacional, se ha logrado diagnosticar un déficit de comunicación dentro de la empresa ya mencionada, por lo tanto, se detecta que el problema de que no haya una buena comunicación es que los debidos procesos que deben realizar tienen ciertas falencias, la información no está llegando de manera adecuada a los colaboradores, los mismos que mantienen quejas por lo que sus opiniones no están siendo tomadas en cuenta y no se ha tenido una buena comunicación con las entidades superiores

También se ha detectado ciertos picos de botella en cuanto a la producción laboral, dándonos a conocer que los colaboradores mantienen posturas de insatisfacción que se relacionan con el tiempo, desmotivación, esfuerzo y la remuneración que mantienen, genera descontento en los trabajadores y desgasta el aprovechamiento, por lo tanto, da como resultado que las actividades a desarrollar no las cumplan de manera eficiente y que la productividad sea un factor cada vez más complicado de poder cumplirlo.

En el contexto local, se ha tomado en cuenta un estudio reciente en el cual da a conocer como la productividad laboral es un pilar fundamental en la organización del estudio, por lo tanto, se ha indicado que existen factores importantes en la organización que se deben tomar en cuenta como la comunicación con los jefes superiores, ya que mencionan que los gerentes deben tomar su lugar y beneficiar a las personas que están bajo su responsabilidad como son los colaboradores, para lo cual se ha realizado encuestas para tomar en cuenta la opinión de los trabajadores e identificar si existen disgustos al momento de realizar sus actividades (Arcos, 2022).

Por lo tanto, para realizar el estudio se ha tomado en cuenta ciertos factores de la productividad laboral como la eficiencia en el trabajo, rendimiento laboral y el cumplimiento de metas, para poder obtener resultados claros, de modo que mediante una encuesta realizada en escala de Likert que se aplicará a los trabajadores de la empresa, por lo cual se podrá identificar en que aspectos están en desacuerdo y cuál es el motivo de que no puedan cumplir sus metas de manera eficiente.

Dando a conocer si existe cierto deterioro en la comunicación laboral, y que por tal motivo se han presentado conflictos, que no se han podido resolver, de tal manera se ha obtenido como resultado el no poder desarrollar las actividades asignadas a cada uno de los miembros, ya que existe una brecha importante que debería ser tratada para tener un buen clima organizacional y así obtener buenos resultados, mediante el óptimo y eficiente desarrollo de las funciones de los colaboradores de la organización.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral en la ferretería Promacero – sucursal Pelileo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las habilidades gerenciales presentes en la ferretería Promacero.
- Analizar la productividad de los colaboradores en actividades operativas y administrativas.
- Establecer el nivel de correlación entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral en la empresa.

1.3 Problema de Investigación

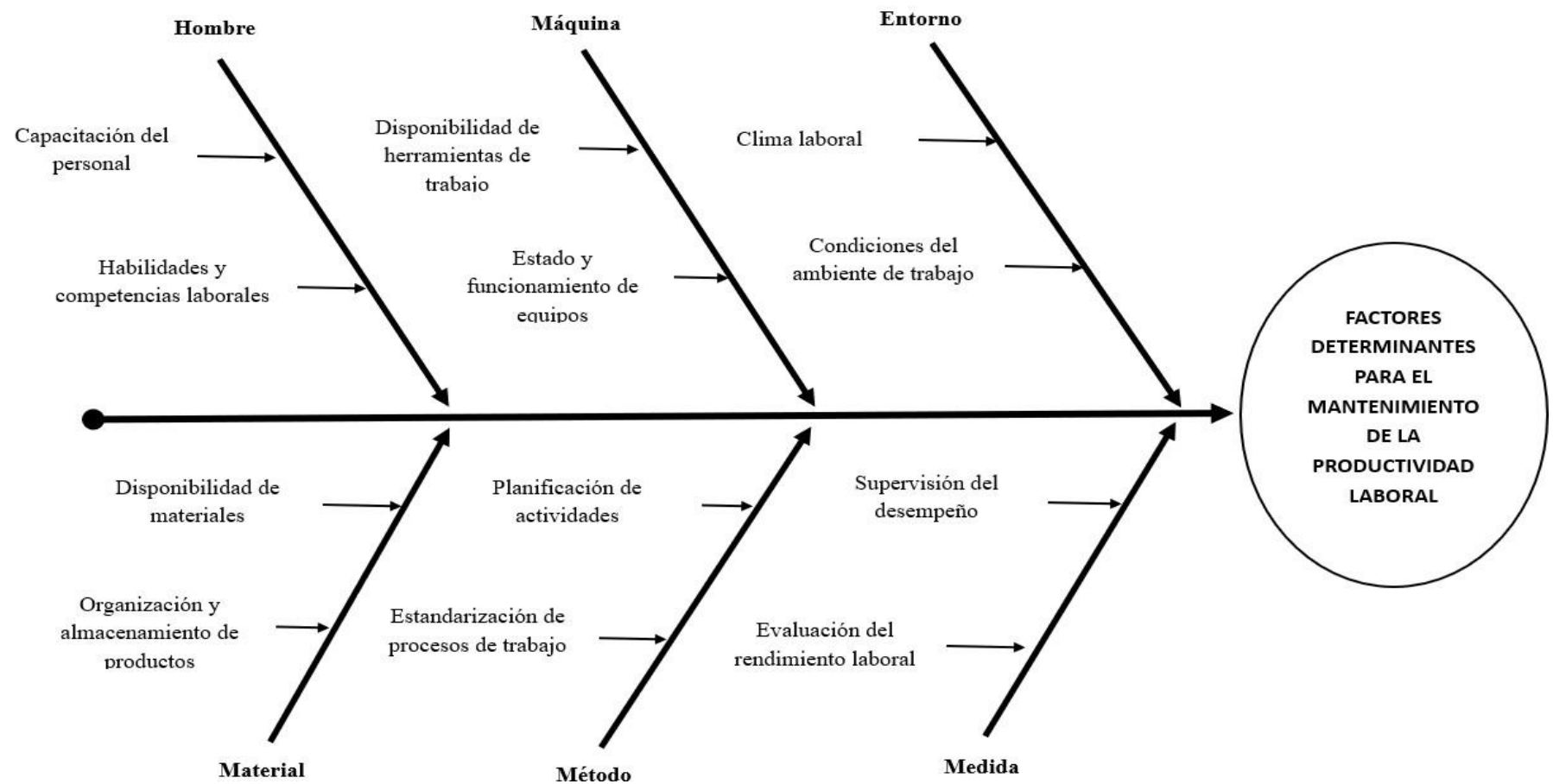
Actualmente en las organizaciones se ha presentado ciertas brechas que impiden que la misma pueda alcanzar una ventaja competitiva, de tal manera se ha detectado que el principal problema de las empresas es no saber cómo identificar los factores que afectan la productividad laboral, siendo que es un punto clave para el desarrollo de actividades, ya que está relacionada con la competitividad, eficiencia y el cumplimiento de objetivos en la organización, se debe tomar en cuenta que el no ser identificada esta falencia desde la productividad, afecta directamente a la empresa.

Las habilidades gerenciales son la otra parte fundamental para que se pueda obtener una buena productividad laboral. En el ámbito local, las pequeñas y medianas organizaciones han presentado cierto nivel de debilidad en la gestión administrativa, dando como resultado inestabilidad en distintos aspectos fundamentales en las empresas como el liderazgo, comunicación, toma de decisiones, clima organizacional,

entre otras. Este tipo de dificultades afecta en gran parte al desempeño de los colaboradores y por ende en la productividad.

En la ferretería Promacero sucursal Pelileo, surge la necesidad de evaluar los factores que sostienen su nivel actual de desempeño. A pesar de mantener una operatividad estable, la escasez de un análisis formal sobre cómo las habilidades gerenciales impactan en la productividad laboral podría generar riesgos a largo plazo. Por lo tanto, la investigación no parte de una crisis de rendimiento, sino de la necesidad de fortalecer preventivamente las competencias directivas para asegurar que la eficiencia operativa y la calidad en la atención al cliente se mantengan competitivas en un mercado inestable

Figura 1 *Diagrama Ishikawa*



Nota. Elaboración propia

1.4 Justificación

El manejo eficiente de las habilidades gerenciales es de vital importancia dentro de las empresas, si existe una buena comunicación, los resultados serán positivos, en la ferretería Promacero se ha presentado la necesidad analizar la productividad y su relación con las habilidades gerenciales, debido a que estos factores inciden en el desarrollo organizacional y en el desempeño laboral, aspectos que pueden afectar a la organización.

En este sentido, resulta fundamental evaluar si las habilidades gerenciales son el factor determinante que impulsa o limita la productividad. Al analizar esta relación, se podrá determinar científicamente si una comunicación efectiva, la comprensión y el uso de técnicas de incentivación son las verdaderas causas detrás del rendimiento actual de los colaboradores. De esta manera, la investigación permitirá identificar con precisión cómo la gestión directiva influye en la eficiencia operativa.

A partir de la herramienta empleada para el análisis de causas, se evidencia que la productividad laboral no es un factor aislado, por lo tanto, están interrelacionados las habilidades gerenciales con la productividad, En algunos factores que posiblemente afectan al desempeño personal de los colaboradores de la empresa en el factor humano.

También se ha identificado la necesidad de analizar la gestión desarrollada por el personal administrativo, el cuál asigna las actividades que realizan los empleados, por lo tanto, debido a que estos aspectos pueden influir en el desempeño laboral y en la eficiencia operativa. En este contexto resulta pertinente evaluar las habilidades gerenciales, así como los mecanismos de control y seguimiento del desempeño de los trabajadores, con el propósito de determinar su relación con la productividad laboral.

En este estudio nos permitirá identificar la relación que existe entre las dos variables tanto la dependiente como la independiente, Se analizará de qué manera la gestión de la comunicación y los incentivos influyen en el rendimiento del personal, con el propósito de determinar científicamente los factores que sostienen la eficiencia actual de la organización. Por consiguiente, la investigación servirá para establecer medidas preventivas que aseguren que la competitividad de la empresa no se vea afectada por variaciones en el entorno laboral.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Definición de las habilidades gerenciales

Uno de los retos más grandes que se presentan en las organizaciones es encontrar a una persona que tenga conocimiento para poder llevar al éxito a una empresa, tomando muy en cuenta que la organización se forma con personal operativo, si la persona que está frente a todo un equipo de trabajo desempeña su rol de manera correcta, genera que el ambiente laboral sea cómodo tanto como para el personal operativo como para el administrativo. Es decir, si el gerente de una empresa desempeña las habilidades gerenciales de manera correcta, no existirá falencias en el desarrollo de actividades individuales y grupales ni en la comunicación (Amán et al., 2024).

Las habilidades gerenciales son un conjunto de destrezas que requiere un gerente y el personal administrativo de apoyo, por lo tanto, los encargados deben poseer ciertas habilidades para el buen manejo de la organización, responder de manera favorable a los cambios que se puedan dar, con el propósito de cumplir objetivos. Es crucial que la persona que está encargada de llevar a la organización esté preparada para promover la interacción, cooperación y pueda aportar significativamente, no solo en el entorno laboral interno, sino también poder crear ventaja competitiva para el mercado (Álvarez et al., 2023).

Las habilidades gerenciales se entienden por ser un conjunto de habilidades o capacidades que posee un directivo o personal que está a cargo de una empresa, por lo tanto, debe saber organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización. Este conjunto de capacidades abarca no solo conocimientos técnicos o teóricos, sino también es necesario que desempeñe las habilidades personales, interpersonales y grupales, si un gerente es capaz de desarrollar dichas habilidades de manera eficiente, ayuda a influir significativa y positivamente en el ámbito laboral. Además, permiten coordinar esfuerzos, optimizar procesos y mejorar el desempeño organizacional.

1.5.2 Importancia de las habilidades gerenciales

Es un conjunto de habilidades que ayudan a una organización a poder obtener una ventaja competitiva, de tal manera que desarrollar las habilidades se logra mediante un entrenamiento y demostrándolo en el desempeño directivo, son muy necesarias para que el directivo pueda influenciar de manera positiva a todo el equipo de trabajo y conseguir metas en la empresa. Las habilidades ya mencionadas son necesarias para

que una persona sea efectiva al desempeñar su trabajo y poder definir estrategias para un logro futuro (Younes et al., 2023).

En la actualidad se ha desarrollado competencias significativas en la administración del personal dentro de las empresas, siendo el personal la parte fundamental para el éxito organizacional. Las habilidades personales e interpersonales que posea la persona encargada deben ser bueno no solo en características, también en la práctica, el desarrollo de actividades del personal que labora en la empresa depende de cómo se lleve a cabo el trato de los colaboradores y la comunicación que exista, por lo tanto, los directivos más eficaces suelen ser lo que poseen las habilidades más desarrolladas (Hancoco et al., 2024).

Que el personal directivo de la organización posea las habilidades ya mencionadas anteriormente es fundamental para el crecimiento de la empresa o negocio que se está manejando, por lo tanto, es necesario encontrar una persona que esté preparada para poder manejar un conjunto de personas y que las ayude a poder realizar sus actividades de manera correcta, a través de las capacidades se podrán tomar decisiones más acertadas. Permiten mejorar la comunicación interna entre el personal y que el personal sea correcto ayuda a facilitar la adaptación a nuevas situaciones.

1.5.3 Tipos de habilidades gerenciales

El desarrollo de las habilidades gerenciales es de vital importancia para el cumplimiento de objetivos de una organización, son una destreza que tienen las personas que se preparan para poder manejar equipos de trabajo mas no atributos de la personalidad, estas habilidades son controlables y conductuales, por lo tanto es un conjunto de identificaciones de acciones que pueden ser observadas por otras personas, a diferencia de los atributos que son más mentales y fijos en la personalidad y en diversas ocasiones se confunde la destreza con los atributos y lo que se desea es identificar destrezas puede desarrollar la persona (Ramirez, 2023).

Según Whetten y Cameron, como se citó en Moreno (2022), las habilidades gerenciales son un conjunto de acciones que un gerente lleva a cabo y debe conducir a ciertos resultados, que deberían ser positivos. El desarrollo de estos comportamientos debe ser controlado por el individuo, a diferencia de la práctica laboral como contratar

personal de manera selectiva o intelectuales como dominar el miedo, los propios individuos pueden demostrar, practicar, mejorar o limitar habilidades.

En este contexto, las habilidades gerenciales se entienden que es un conjunto de destrezas y capacidades que permiten al individuo desempeñar de manera eficiente sus funciones y ayudar a que el personal de la organización también pueda hacerlo. Whetten y Cameron proponen 3 dimensiones en las cuales se basa las habilidades gerenciales: habilidades personales que ayudan a controlar emociones, la interacción con otras personas, resolución de conflictos y ayuda a adaptarse a los cambios; habilidades interpersonales están más orientadas a la dirección, comunicación más eficaz entre individuos, se asocia con la empatía y gestiona las relaciones tanto personales como laborales; habilidades grupales se orienta a la dirección y coordinación de los equipos de trabajo.

1.5.3.1 Habilidades Personales

Las habilidades personales son el núcleo del desarrollo directivo, se centra en la capacidad del individuo para conocerse, en la autoconciencia, el manejo correcto del estrés y la resolución creativa de problemas. Estas 3 competencias que indica el autor ya mencionado son esenciales puesto que, si un gerente no es capaz de gestionarse y controlarse así mismo, es difícil que lo haga con grupo de personas y dificulte el desempeño y la productividad organizacional. Mantener en todo momento la práctica constante de los principios básicos de una comunicación efectiva beneficiará a la empresa (Paytan, 2025).

Estas habilidades influyen directamente en el comportamiento de un individuo por lo tanto, tiene un gran impacto en la ética de trabajo, de tal manera que influye en la habilidad de administrar los tiempos, establecer metas y mantener una actitud proactiva, la mayoría de personas incluidos los directivos, no suelen manejar los problemas de manera correcta, por lo tanto, genera estrés, parecen interminables y provoca preocupación, lo que afecta no solo a la organización, sino también a todo el personal que la conforma.

1.5.3.2 Habilidades Interpersonales

Las habilidades interpersonales ayudan a una persona a relacionarse, comunicarse e interactuar eficazmente, no es lo mismo un personal que simplemente cumple sus

funciones a uno que genera un impacto positivo en la organización, por lo tanto, se consideran más importantes incluso en las aptitudes técnicas porque ayuda a mejorar la base de la comunicación interna y externa, el manejo de conflictos, motivación de los empleados, la necesidad de conectar con personas externas para poder realizar negocios, ha sido importante, por consecuencia la mayoría de empresas busca una persona que posee esta habilidad (García et al., 2024).

Esta habilidad nos da a conocer que tan importante son las destrezas que el individuo posee como la comunicación verbal y no verbal, la capacidad de entender distintos puntos de vista, la escucha activa y el manejo de conflictos que en la mayoría de los casos es el más importante de una organización, por cuál el personal debe contar con estas habilidades y las dimensiones que con llevan las interpersonales, al estar más enfocado en la manera de desempeñarse frente a los subordinados de la empresa.

1.5.3.3 Habilidades Grupales

Estas habilidades se centran en la interacción, fortalece el trabajo en equipo dentro de la organización y tienen la capacidad de dirigir equipos de trabajo, delega funciones de manera correcta y fomenta el esfuerzo colectivo, por consiguiente, este tipo de habilidades cuenta con 3 dimensiones que debe tener un gerente como es el facultamiento y la delegación, dirección hacia el cambio positivo y la formación de equipos eficaces, lo que implica asignar a los colaboradores autoridad para la toma de decisiones, la coordinación y el adecuado manejo de los miembros de la organización para potenciar su nivel de capacidades y poder obtener resultados eficaces (Loján et al., 2022).

Es importante que dentro de las habilidades gerenciales que posea un gerente tenga conocimiento de como poder implementar técnicas para un mejor trabajo en equipo, integrando, coordinando a los integrantes de la organización, buscando guiar a la organización a un proceso de mejora continua, de tal manera que el personal pueda desempeñarse de manera eficiente y desarrollar sus actividades de forma adecuada y teniendo así un resultado positivo para la organización.

1.5.4 Definición de la productividad laboral

La productividad laboral enfatiza la relación entre los resultados obtenidos y los recursos que se han utilizado, es decir, que implica en su totalidad la organización de

trabajo de sus colaboradores y la capacidad de estos para producir y mejorar resultados con los mismos o menos recursos y así poder alcanzar de manera satisfactoria los objetivos organizacionales. Se centra también en que el trabajo que realicen sea de calidad y aprovechando los recursos asignados, que ayuda a tener eficiencia en los procesos y que las capacidades humanas sean utilizadas de forma adecuada (Rodríguez et al., 2024).

Así mismo, se entiende que al hablar de productividad tiene una relación significativa con la eficiencia, por lo tanto, se enfoca en el aprovechamiento del talento humano, lo que promueve al aprovechamiento positivo del talento humano, esto no solo ayuda a mejorar los procesos internos de la organización, sino también en el rendimiento externo de la empresa, lo que garantiza que el personal está desarrollando las habilidades de manera eficaz, organizada y orientada a resultados.

Se centra en el rendimiento del personal de la organización, las empresas cada vez buscan personas que puedan desarrollar el trabajo de manera productiva, tomando en cuenta que no solo es de parte de los subordinados, sino también de la parte administrativa y como organicen la empresa y los equipos de trabajo, es así que en ocasiones se busca capacitar a las personas, por consecuente esto ayuda a que ellos puedan mejorar tanto en la eficiencia operativa como en la calidad de los productos o servicios que ofrecen (Córdova et al., 2025).

Para lograr las metas en la organización los individuos se organizan según el conocimiento que tienen en cada área, con el fin de complementar y aportar en su lugar de trabajo de manera positiva, así también hay que tomar en cuenta el trato de los directivos con los trabajadores, si existe la motivación laboral, las condiciones de trabajo son correctas y si la gestión de trabajo es eficiente, para así poder determinar si posee un nivel adecuado de productividad y si permite que la empresa mejore su competitividad.

Para efectos de la presente investigación, la productividad se analiza desde la perspectiva del desempeño y cumplimiento percibido, evaluando cómo el talento humano valora su propia eficiencia y gestión del tiempo en sus actividades diarias. Este enfoque permite determinar la eficiencia en los procesos a partir de la valoración subjetiva de las capacidades humanas utilizadas en la organización.

1.5.5 Factores que influyen en la productividad

En las últimas décadas las organizaciones se han centrado en el alto rendimiento de los colaboradores de la empresa, en el cuál, aborda las actitudes, compromiso y satisfacción que son esenciales para que los colaboradores puedan realizar sus actividades, aportando así significativamente a la organización y a su productividad individual. Esta práctica del rendimiento está direccionada al mejoramiento de habilidades y son procedimientos importantes en la gestión del recurso humano, los mismos que se encargan de proporcionar a los trabajadores oportunidades para la toma de decisiones a cerca de la realización del trabajo (Rodríguez, 2022).

La productividad laboral mide la eficiencia de cómo están siendo utilizados los recursos en relación con los resultados alcanzados, de tal manera que se integra el desempeño de trabajo de los colaboradores e implica la forma adecuada para gestionar sus actividades, son capaces de utilizar los recursos disponibles para poder alcanzar mejores resultados. Por lo tanto, las organizaciones buscan personal que beneficie a la empresa de esa manera, para poder alcanzar metas y llegar a ser un mercado competitivo con la mínima utilización de recursos.

También da a entender que la productividad no solo se basa en que cantidad está produciendo cada trabajador, si no en la calidad de trabajo que brindan y si se está desarrollando adecuadamente sus capacidades humanas, así ayudaría a fortalecer la gestión de los procesos organizacionales. En tal sentido, la productividad es uno de los factores más importantes que debe existir dentro de una empresa para el logro de objetivos organizacionales, ya que depende tanto en el manejo administrativo de los recursos que se proporcione a los subordinados como el desempeño eficiente de los colaboradores.

1.5.6 Tipos de productividad

La productividad laboral y la productividad organizacional surgen de dos grandes necesidades de las empresas, las dos se centran en alcanzar objetivos e impactan positivamente al ámbito interno empresarial, la organizacional mide que tan factible es alcanzar los objetivos mediante pocos recursos, la laboral se enfoca en el talento humano, es decir, en el desempeño de los colaboradores de la organización, abarca la gestión integral de la empresa y está asociada con factores internos, como la

comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo y el ambiente laboral (Ante y Vega, 2023).

Se comprende que los dos tipos de productividad constituyen aspectos vitales dentro de las organizaciones, ya que las dos se buscan alcanzar objetivos y satisfacer necesidades. Por un lado, la productividad organizacional se centra en evaluar que tan eficaz está siendo la empresa en el uso de sus recursos y busca tener buenos resultados con un costo menor, lo que implica tener una adecuada gestión de los procesos, control y planificación, esta dimensión no solo mide resultados mide la capacidad de la empresa a adaptarse a nuevos cambios y mejorar continuamente.

En este estudio se enfocará en su totalidad a la productividad laboral, es decir el rendimiento del talento humano, por lo cual, se considerará dimensiones como el compromiso y la eficiencia de los trabajadores al momento de ejecutar sus actividades. Por lo tanto, los resultados organizaciones dependerán en gran medida de los factores internos como la comunicación, el trabajo colaborativo, toma de decisiones y el clima laboral, los cuáles son los aspectos principales que influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa.

1.5.6.1 Productividad Laboral

Conforme a lo expuesto por Taylor citado por Mendoza (2024), el rendimiento de los trabajadores depende de que tan eficiente sea al realizar sus actividades laborales. Según su enfoque si los operativos realizan sus tareas con un criterio estructurado, es posible poder ejecutarlas de mejor manera. Por lo tanto, implica eliminar tareas redundantes y aprovechar el tiempo disponible. De esta manera la optimización operativa se vuelve para elevar el rendimiento general.

De tal manera que la evaluación de la eficiencia en los operativos es importante, debido a que permite verificar si los trabajadores están desarrollando sus actividades de acuerdo con los procedimientos establecidos. Desde esta perspectiva, una organización eficiente logra optimizar sus procesos y mejorar el aprovechamiento de recursos disponibles, para lo cual la evaluación de la eficiencia influye de manera relevante para identificar oportunidades de mejora.

La productividad laboral no depende solo de los trabajadores de la organización, si no, que también abarca a todos los individuos que conforman la empresa desde los

directivos, hasta los obreros. No consiste en que los subordinados trabajen más horas para que pueda dar resultados, se basa más en que el trabajo que realicen sea eficiente, que genere buenos resultados a la empresa y que el trabajador no sea explotado. La responsabilidad principal para que tenga un mejor funcionamiento es de como gestionen los líderes empresariales (Castillo, 2024).

Es importante entender que la productividad laboral no solo se trata del desempeño físico de los obreros que trabajan en la organización, también se enfoca en tener un aporte significativo e importante del personal administrativo y del gerente de la empresa, por lo tanto, si existe cierta cooperación por parte de todos los subordinados existirá un buen rendimiento y desempeño que favorecerá a la entidad empresarial, generando cierta ventaja competitiva si se trabaja en conjunto y existe una buena comunicación.

Puede abordarse a través de distintas dimensiones que ayuda a comprender el desempeño desde diversos enfoques, entre ellas la principal es el nivel de cumplimiento de tareas, que evidencia el desempeño del personal como la capacidad de realizar el trabajo que influye a desarrollar adecuadamente las actividades signadas y el compromiso laboral que refleja la disposición y responsabilidad que demuestra el personal en la empresa. Estas dimensiones destacan ya que son un material preciso para evaluar el desempeño más preciso del rendimiento (Ibárcena, 2024).

La productividad laboral cumple un factor relevante dentro de la organización, el análisis de esta variable se convierte en un elemento fundamental para el desempeño organizacional, puesto que funciona como el sustento técnico para identificar los diversos factores que intervienen en el rendimiento de los colaboradores. Asimismo, permite establecer de qué manera la gestión del personal administrativo y los procesos de comunicación influyen en los niveles de productividad alcanzados, facilitando así un diagnóstico preciso de la situación operativa dentro de la organización

1.5.6.2 Productividad Organizacional

La productividad organizacional se centra en el uso de la eficacia y la eficiencia para alcanzar buenos resultados con un mínimo uso de recursos, este incluye los recursos humanos, financieros materiales y tecnológicos, se enfoca no solo en la cantidad de bienes o servicios que se pueda producir, sino que también considera la calidad de los

resultados, la optimización de los procesos y la capacidad de adaptarse a nuevos cambios organizacionales, en tal sentido que este tipo de productividad implica tener una adecuada organización, planificación y control de las actividades.

La complejidad de los entornos organizacionales radica en una mala gestión de productividad organizacional, no se tomado en cuenta, que para que una organización pueda sobresalir frente a la competencia y pueda llegar a satisfacer a los clientes, debe enfocarse en las cuatro dimensiones que conlleva la productividad organizacional como es, planificar, organizar, dirigir y controlar, estas dimensiones son esenciales en las empresas. Por ello, una organización que gestiona adecuadamente estos elementos es muy probable que pueda mejorar su eficiencia, competitividad y sostenibilidad del tiempo (Quiñonez et al., 2025).

Esta productividad tiene un enfoque centrado en partes tanto internas como externas de la organización, también está enfocada en el talento humano y debe tener la capacidad de integrar y potenciar el desempeño de los colaboradores que conformen la empresa. De esta manera entendemos que la productividad organizacional, no solo mejora la eficiencia en los procesos, sino también la capacidad de la empresa para poder generar valor, innovar y responder exigencias del entorno. Por lo tanto, este tipo de productividad es más relevante para estudios en los que se desee conocer el ámbito humano y financiero en productividad, es decir que abarca más factores numéricos.

CAPÍTULO II – METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario disponer de varios recursos para poder llevar a cabo la recolección de datos, mediante una encuesta estructurada en concordancia con las variables que se determinó en el tema de investigación. Se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas orientadas a la recolección de información de la variable dependiente y la independiente, Este instrumento utilizado ayudó a obtener datos directamente de todo el personal de la ferretería Promacero, sucursal Pelileo, lo que ayudó a identificar que tan correlacionadas se encuentran estas variables.

Durante el proceso de recolección de datos se utilizaron varios equipos tecnológicos como la computadora, para verificar que la información proporcionada por los trabajadores esté correctamente registrada y un móvil para facilitar el proceso de aplicación del cuestionario y la verificación de las respuestas. El uso de estos recursos permitió agilizar el proceso de recolección de información y reducir posibles errores al momento de recolectar la información ya obtenida por los participantes, los dispositivos electrónicos fueron las herramientas esenciales para que los resultados sean más reales y efectivos.

Para el tratamiento de los datos recopilados, se utilizó la herramienta Microsoft Excel, en el cual nos facilitó transcribir las preguntas para aplicar la encuesta y al momento de obtener los resultados lo hizo de una manera más sencilla, puesto que fue utilizado para organizar y depurar información, mientras que la herramienta IBM SPSS 27 permitió procesar los datos de manera adecuada para poder realizar su respectivo análisis, las herramientas ya mencionadas fueron fundamentales para poder procesar datos de forma ordenada y adecuarlos para su interpretación.

Finalmente se obtuvo la recolección de información bibliográfica, enfocándose en teorías de varios autores y distintos puntos de vista, así como también documentos digitales que sirvieron como base para el desarrollo del marco teórico. Se utilizó materiales de apoyo para el registro y control de información, lo cual facilitó obtener un seguimiento más centrado y ordenado en esta investigación en cada una de sus etapas.

2.2 Métodos

El desarrollo de los métodos para esta investigación se realizó a base de un conjunto de procedimiento metodológicos relacionados con el objetivo general de determinar la correlación entre las dos variables. Para lo cual se ha establecido un enfoque metodológico que nos ha permitido realizar la recolección de datos, la organización de estos y a analizar la información de forma sistemática tomando en cuenta las características de la población de este estudio.

La selección de la metodología ha respondido a la necesidad del cumplimiento de objetivos para la obtención de resultados medibles y verificables que nos permitió entender el comportamiento de las variables de estudio. De esta manera no solo nos hemos enfocado en describir la situación actual de la empresa sino también se identificó la existencia de relaciones que existe entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral y se analizó que tanto afecta la falencia de una de las variables a la organización.

El enfoque metodológico seleccionado facilitó la aplicación a las técnicas estadísticas que contribuyeron en gran parte a la validación de los resultados, como parte del procedimiento se realizó dos encuestas distintas una dirigida a los administradores de la empresa y la otra a los trabajadores. Esta aplicación de las encuestas permitió recolectar información de distintas posiciones, este tipo de estrategia permitió recaudar información más clara y aportó mayor profundidad en su análisis.

Una vez ya obtenida la información de manera cualitativa se procedió los resultados de la encuesta a valores numéricos, es decir, se transformó en información cuantitativa, lo cual facilitó trabajar con los resultados de manera numérica, para la utilización del programa estadístico SPSS para el procesamiento de la información y posteriormente su análisis, por lo tanto, nos permitió tener resultados claros y ordenados.

En el proceso de realizar el análisis se calculó los resultados de cada pregunta por cada dimensión entre las variables estudiadas con el fin de facilitar las interpretaciones de la información. Posteriormente, se ejecutó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para determinar la distribución de los datos y seleccionar el estadístico de asociación pertinente. Finalmente, se aplicó el método estadístico la correlación de Spearman para

determinar qué tan fuerte es la relación que existe entre las variables de habilidades gerenciales y la productividad laboral, así como también entre sus dimensiones.

2.3 Enfoque

El enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos numéricos, con el propósito de medir y establecer relaciones entre variables, permite transformar los datos en valores cuantificables, lo que facilita su comprensión y análisis. Mediante este enfoque el investigador puede verificar patrones, tendencias y medir las relaciones, este enfoque se caracteriza por ser más estructurado, ya que se debe realizar instrumentos como encuestas, en las que posteriormente se analizaran los resultados obtenidos, para redactar conclusiones sustentadas en datos (Gil, 2015).

En esta investigación se ha realizado mediante un enfoque cuantitativo, debido a que se ha trabajado por medio del instrumento de encuestas para la recolección de datos y se transformó en resultados numéricos, por lo tanto, este tipo de enfoque fue esencial para esta investigación, lo que facilitó la interpretación de la información obtenida y se identificó con mayor facilidad lo que requería el objetivo general que es analizar la correlación que existe entre las variables de estudio.

La presente investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, debido a que se basa en la recolección de datos numéricos y el análisis de estos, los datos fueron codificados y trasladados a una herramienta estadística, en donde se pudo recolectar los datos, permitiendo la aplicación de técnicas de análisis inferencial, posteriormente o este enfoque ayudó a medir la relación entre las dos variables presentadas en este estudio mediante valores cuantificables, así facilitó el análisis y la interpretación de los datos.

2.4 Alcance o tipo

Para determinar su alcance se lo realiza a partir de su tipo, grado u objetivo establecido por la investigación correlacional, por lo tanto, no aplica la manipulación de información, es decir que no se interviene ni se modifica las condiciones en la que las variables se desarrollan, lo que permite identificar patrones de comportamiento y tendencias dentro de la organización. El enfoque correlacional resulta efectivo para investigaciones organizacionales, ya que facilita la generación de resultados y la

interacción entre factores humano y resultados empresariales (Nuñez y Medrano, 2023).

Este tipo de alcance correlacional contribuye a que los resultados sean más reales, por lo tanto, se lo utiliza cuando se está trabajando de un proyecto de investigación cuantitativo que busca analizar a relación entre variables, por lo cual, el estudio realizado mediante un alcance correlacional no solo describe la realidad observada, sino que también aporta elementos analíticos que permiten comprender que tipo d relación se tiene entre las variables.

Se desarrolló con un alcance de tipo correlacional, este alcance tuvo como finalidad analizar la relación existente entre la variable independiente y la dependiente, el alcance correlacional permitió determinar el grado de relación que existe entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral, sin intervenir de forma directa en ellas ni modificar su comportamiento, el objetivo no es establecer relaciones asociadas con la causa y efecto, si no identificar que tan fuerte es una variable de otra y de qué manera se relacionan.

2.5 Modalidad

Esta modalidad resulta ser adecuada cuando en la investigación no se va a manipular las variables y se va a comprender el comportamiento de determinadas variables, sin realizar cambios que puedan alterar el resultado de la investigación. También abarca fenómenos complejos dentro del desarrollo de contextos específicos, como es el caso del presente estudio, ya que se está tomando variables que se enfocan en la parte interna de la organización, las cuales no pueden ser controladas (Ordoñez, 2025).

Esta modalidad no experimental estudia las situaciones, momentos y variables, la misma que es importante para determinar la relación entre ciertas variables, la diferencia de otras modalidades es que esta se limita a observar y describir situaciones que se dan en el momento, la mayoría de investigaciones que se realizan mediante el método cuantitativo utilizan la modalidad ya mencionada, ya que existe un menor nivel de dificultad al observar los momentos dentro de la organización y analizarlos de forma natural sin alterarlos ni modificarlos.

La presente investigación se realizó con una modalidad no experimental, es decir, que no se ha manipulado las variables de estudio, debido a que se realizó de forma directa

en la organización observando en momento real las actividades que realizan los individuos considerando las acciones propias en el entorno laboral. No se ha buscado intervenir en el desempeño que ejercen los directivos ni en los trabajadores, si no analizar la relación que existe entre las variables a partir de la información proporcionada por el personal administrativo y operativo de la organización.

El diseño transversal sirve para obtener información en un determinado tiempo y en un momento específico, permitiendo obtener el estado actual de las variables dentro del contexto de la investigación. Este diseño suele ser aplicado en los proyectos de investigación y resulta ser muy útil para poder conocer cómo se presentan los aspectos de las habilidades gerenciales y la productividad laboral, permitiéndonos así analizar su comportamiento de manera inmediata. Además de reducir costos asociados con el proceso de recopilación de información, lo que permite trabajar con información actual y relevante (González, 2024).

Este diseño facilita la toma de decisiones basándose en información real y obtenida mediante datos recolectados, ayuda a identificar situaciones en un momento actual, también busca analizar escenarios que se suscitan dentro de las organizaciones mediante las variables de estudio y los objetivos ya planteados, de esta manera también facilita el uso de métodos estadísticos debido a su mayor precisión ya que los datos son obtenidos de manera simultánea que permite establecer relaciones más directas entre las variables.

La recolección de información se realizó en un solo momento en el cual se ha optimizado tiempo y los recursos disponibles, por lo tanto, este estudio es de enfoque transversal, ya que, según los objetivos planteados en la misma no se requería que la recolección de datos sea a largo plazo o en un tiempo indeterminado, lo que ha permitido realizar un análisis puntual del comportamiento de las variables.

2.6 Población y muestra

La población considerada en esta investigación está enfocada en el personal de la ferretería Promacero sucursal Pelileo, siendo tomado todo el censo de la empresa incluyendo así a administrativos y al personal operativo de la organización, ya que ambos forman parte del entorno dentro de la institución y en la cual se desarrollan las

habilidades gerenciales y la productividad laboral. Debido a que el número de trabajadores de esta sucursal es reducido se decidió trabajar con la población.

Se aplicó un enfoque censal para la obtención de información relevante de todo el personal de la ferretería, lo que resultó importante, dado que se tomaron en cuenta las opiniones de todos los colaboradores, esta decisión resultó ser la más adecuada para evitar dejar de lado a algunos colaboradores, por lo cual el censo fue de 36 personas conformados por 29 operativos y 7 administrativos, y así se obtuvo una información más precisa y significativa, la cual permitió tener una visión más completa de la organización. Los resultados que se obtuvieron reflejaron de manera más eficiente la situación actual de la empresa, lo que facilitó el análisis de las dos variables de estudio.

2.7 Técnica

En estudios cuantitativos se utiliza con mayor frecuencia la herramienta de la encuesta, la cual sirve para la recolección de datos a personas ya sea de forma presencial o mediante un dispositivo electrónico. Es un conjunto de preguntas que buscan conocer comportamientos u opiniones de las personas ya sea de alguna situación o tema en específico, este puede tener preguntas abiertas o también preguntas con ítems de respuesta como “sí o no”, la mayoría de los estudios lo utilizan más en enfoques cuantitativos ya que ayudan a la recolección de información más clara y precisa (Acuña y Peña, 2023).

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta que se llevó a cabo de forma estructurada y bajo las mismas instrucciones para todo el personal de la organización, así se logró obtener información más completa, real y uniforme en la recolección de datos. Esta técnica resultó ser la más adecuada para el proyecto, ya que se realizó en un determinado tiempo y facilitó el análisis e interpretaciones de los resultados, se aplicó a los integrantes de la empresa con el fin de conocer sus percepciones acerca de las variables de estudio.

2.8 Instrumento

Según Sánchez (2022), señala que el instrumento es la parte esencial de una investigación, el cuestionario como tal consiste en un conjunto de preguntas que miden las variables que han sido establecidas en la investigación, para el cuestionario las preguntas pueden ser abiertas cuando la persona que está resolviendo el cuestionario

puede expresar sus ideas o cerradas cuando ofrecen opciones de respuesta definidas. La estructura debe ser clara concisa y coherente para que se pueda entender con facilidad para así garantizar respuestas precisas.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que se aplicó a los integrantes de la organización, fue diseñado en función de las habilidades gerenciales y la productividad que son las variables de estudio, se realizó dos cuestionarios con una percepción diferente, uno dirigido al personal administrativo en el cual se analizó las habilidades de los mismos y la productividad de los trabajadores, el otro enfocado a los operarios en el cual expresaban la percepción que tenían del personal administrativos y como los trabajadores desarrollaban sus actividades.

De acuerdo con Rensis Likert, como se citó en Alvarez (2024), la escala de Likert es un instrumento que permite recolectar información de manera eficiente y menos compleja, en la cual se puede medir aptitudes y opiniones de las personas mediante respuestas que depende se dan a partir de ítems de respuesta, estos resultados permiten convertir de percepciones a datos cuantitativos que pueden ser analizados con mayor facilidad. Por lo tanto, este tipo de escala suele ser más utilizado en proyectos administrativos o sociales, ya que ayuda a obtener información más precisa de las personas encuestadas.

El cuestionario se realizó con preguntas cerradas y mediante una escala de tipo Likert el cual permitió medir de manera cuantitativa las percepciones de los trabajadores acerca de las variables de estudio. Se realizó a través de un conjunto de ítems en donde los colaboradores de la organización expresaron su respuesta entre un nivel de acuerdo o desacuerdo. Cada ítem fue realizado mediante las dimensiones específicas de las variables tales como las habilidades personales, interpersonales y grupales, así también con aspectos de la eficiencia y el desempeño laboral.

Es importante precisar que el cuestionario fue diseñado para medir la productividad laboral desde una perspectiva percibida por los sujetos de estudio. A través de la escala de Likert, los colaboradores y administrativos evaluaron su propio nivel de cumplimiento, eficiencia y gestión del tiempo, permitiendo obtener una valoración cualitativa transformada a datos cuantitativos sobre el desempeño organizacional actual.

2.8.1 Validez

La validez es el grado en el que la evidencia y la teoría apoyan a la interpretación, requiere generar una demostración con respecto a la validez relacionada con el contenido, con el constructo y criterio. Ayuda a garantizar los indicadores de una investigación, en este caso las preguntas del cuestionario, en el cual se opta por llevar a cabo la validez del instrumento, por la misma se requiere de jueces, los cuales van a validar el contenido del cuestionario, explicando sus opiniones y de ser el caso modificando o eliminando reactivos que no tengan coherencia con las variables de estudio (Bautista et al., 2022).

La validez ayuda a que el instrumento realmente este midiendo lo que está pretendiendo medir. Permite que las preguntas del cuestionario estén enfocada y estructuradas de manera adecuada y tengan una relación directa con las variables del proyecto. Cuando el cuestionario resulta ser válido se obtiene la realidad del contexto que se está estudiando, lo que da mayor confianza en los resultados. La validez garantiza que el cuestionario tenga preguntas validas y enfocadas en las dimensiones de estudio y que no se pueda confundir la información, ya que respalda la claridad del instrumento.

2.8.1.1 V de Aiken

Es un método estadístico que se utiliza para determinar la validez del contenido de un instrumento de investigación, cumple la función de determinar si la teoría que contiene los ítems es válido y tiene relación con las variables que se está midiendo, para ello existe un grupo de jueces que tengan conocimiento acerca del tema, ellos evalúan que exista coherencia, claridad, pertinencia y relevancia, para lo cual tiene una puntuación de 0 y 1 en el que si el juez señala que la calificación del ítem es 1, se declaró como válido y no es necesario la modificación, si se obtiene la calificación de 0 el ítem debe ser eliminado o modificado según la observación que emita el juez.

De acuerdo con Aiken, como se citó en Merino (2023), se desarrolló el coeficiente con el propósito de determinar la validez de un instrumento mediante jueces. La V de Aiken no solo permite identificar si los ítems contienen el contenido correcto con el que se está trabajando, también ayuda a identificar si hay que corregir o eliminar el ítem del instrumento. Por esta razón este método se ha convertido en uno de los más

utilizados en proyectos de investigación con metodología cuantitativa, para poder determinar la validez del instrumento.

Antes de la aplicación del cuestionario se realizó una validación de las preguntas a jueces que tienen conocimiento acerca del tema, este procedimiento metodológico ayuda a examinar la claridad y la relevancia de cada pregunta, la cual se desarrolló enfocándose en las dimensiones de cada variable, el diseño de dichas preguntas se somete a una revisión por tres expertos, quienes calificarán cada pregunta entre 1 o 0, siendo 1 el valor positivo para la aplicación de la pregunta y 0 siendo un valor inválido. Dentro del resultado de cada pregunta se da un valor calculado y si ese valor es mayor o igual a 0.70 quiere decir que es aplicable.

Para evaluar la validez del contenido del instrumento de investigación, se aplicó el coeficiente V de Aiken, el cual permitió identificar el grado de acuerdo de los jueces expertos, respecto a la pertinencia, claridad y relevancia de cada ítem. A continuación, se presenta el respectivo cálculo y la valoración que se ha obtenido para cada uno de los ítems, con la finalidad de determinar la validez para la recolección de datos.

Tabla 1 *Validez de contenido mediante V de Aiken dirigida a trabajadores*

ÍTEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	SUMA	V de Aiken
1	1	1	1	3	1,0
2	1	1	1	3	1,0
3	1	1	1	3	1,0
4	1	1	1	3	1,0
5	1	1	1	3	1,0
6	1	1	1	3	1,0
7	1	1	0	2	0,7
8	1	1	1	3	1,0
9	1	1	1	3	1,0
10	1	1	1	3	1,0
11	1	1	1	3	1,0
12	1	1	0	2	0,7
13	1	1	1	3	1,0

14	1	1	1	3	1,0
15	1	1	1	3	1,0
TOTAL, V de Aiken					0,96

Nota. Elaboración propia. Los valores representan el coeficiente de V de Aiken basado en el juicio de tres expertos bajo una escala dicotómica de (1=Cumple, 0=No cumple).

Análisis e interpretación

Para la validación del contenido que se generó en una escala de tipo Likert orientada a trabajadores, se tomó en cuenta la validación de tres jueces. El análisis cuantitativo que se desarrolló reveló un nivel alto en concordancia con un porcentaje de 86,6%, ya que 13 reactivos alcanzaron la puntuación máxima, 2 de los reactivos obtuvieron una puntuación de 0,7 siendo un porcentaje aceptable para la aplicación del ítem, por tal motivo de que existió 2 ítems menores a 1,0 se obtuvo una V de Aiken de 0,96.

El índice V de Aiken presenta un excelente grado de validez de contenido y supera ampliamente el estándar definido de 0,7. Esto se evidenció en la consistencia que se obtuvo mediante el análisis de expertos en donde reflejó un nivel alto de validez, lo que respalda la aplicación del instrumento a los trabajadores de la ferretería Promacero, necesario para la recopilación de información confiable que aporte en la presente investigación.

Tabla 2 *Validez de contenido mediante V de Aiken dirigida a administrativos*

ÍTEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	SUMA	V de Aiken
1	1	1	1	3	1,0
2	1	1	1	3	1,0
3	1	1	1	3	1,0
4	1	1	1	3	1,0
5	1	1	1	3	1,0
6	1	1	1	3	1,0
7	1	1	1	3	1,0
8	1	1	1	3	1,0

9	1	1	1	3	1,0
10	1	1	1	3	1,0
11	1	1	0	2	0,7
12	1	1	1	3	1,0
13	1	1	1	3	1,0
14	1	1	1	3	1,0
15	1	1	1	3	1,0
TOTAL, V DE AIKEN					0,98

Nota. Elaboración propia. Los valores representan el coeficiente de V de Aiken basado en el juicio de tres expertos bajo una escala dicotómica de (1=Cumple, 0=No cumple).

Análisis e interpretación

La validación indica que los datos cuantitativos recopilados mediante la validez de contenido evaluado por 3 jueces en la cual se evaluó 15 ítems y se obtuvo un resultado de 0,98, por lo tanto, indica que se obtuvo un alto nivel de validez. Cada ítem obtuvo una puntuación máxima de 1,0 lo que representa que los 3 evaluadores coincidieron plenamente en que los ítems tienen una coherencia, relevancia y pertinencia significativa. Sin embargo, el ítem 11 obtuvo una puntuación individual de 0,7, por lo tanto, el puntaje de la V de Aiken fue 0,98, dando así una fuerte validez para poder ser aplicado.

Los resultados del análisis estadístico de la V de Aiken presentan que el instrumento posee una validez de contenido significativa. Los criterios establecen que el puntaje de 0,7 a 0,8 en un ítem es aceptable, por lo tanto, como se obtiene un ítem con 0,70 lo consideramos aceptable se consideró conservarlo, dándonos un resultado global de 0,98, siento una apuntación casi perfecta. Esto indica que el cuestionario es una herramienta válida para poder aplicarlo.

2.8.2 Confiabilidad

La confiabilidad es un aspecto que es muy importante todo tipo de investigaciones ya que corrobora que se mida lo que se tenga que medir, es decir que el instrumento tenga consistencia al momento de recopilar la información, por lo tanto el instrumento debe ser aplicado de la misma manera y tener el mismo contenido, las respuestas recolectadas de la investigación debería tener cierta coherencia y no variar, para así

tener de manera adecuada las percepciones de los encuestados y no se vea afectada por algún error en el contenido del instrumento.

La confiabilidad permite brindar seguridad, cuando en un cuestionario existe mayor nivel de confiabilidad, garantiza que las respuestas sean coherentes y exactas, tomando en cuenta que es información recolectada en el momento y de manera física. Si la consistencia del instrumento es la adecuada fortalecerá la credibilidad de los datos y evita que los datos sean erróneos y sea afectado por interpretaciones confusas o interpretaciones equivocadas, lo que indica que las preguntas planteadas para el cuestionario deben tener una relación entre sí y que se mida de forma igualitaria el tema de estudio (García et al., 2022).

2.8.2.1 Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es un método estadístico que ayuda a determinar la confiabilidad de un instrumento. Ayuda a identificar si se está midiendo el mismo constructo, si las preguntas del instrumento guardan relación y todas están orientadas a medir lo mismo, en estudios cuantitativos es importante que este método sea utilizado ya que ayuda a identificar si los datos obtenidos mediante el cuestionario presentan la estabilidad suficiente para poder ser analizados de manera confiable, para lo cual antes de la interpretación de resultados, es necesario comprobar que el instrumento posea un nivel adecuado de confiabilidad.

Según Nunnally, como se citó en Vázquez (2023), el Alfa de Cronbach se utiliza en su totalidad para evaluar la validez de un instrumento, que da como resultado un coeficiente que permite evidenciar la relación interna de los ítems. Los autores mencionan que es uno de los métodos más conocidos para la validación de encuestas, ya que permite identificar si las preguntas están relacionadas entre sí, un valor igual o superior a 0.70 o mayor se considera como un instrumento aceptable para determinar la confiabilidad, mientras que el 0.80 se considera que es una consistencia alta.

Para poder garantizar la confiabilidad de las encuestas diseñadas, el presente proyecto de investigación emplea el coeficiente Alfa de Cronbach, esta métrica es fundamental en estudios de carácter cuantitativo que ayuda a determinar la consistencia interna y la coherencia de los reactivos, para así determinar si es confiable la aplicación del cuestionario. Según investigaciones recientes el valor mínimo del alfa es de 0.70 que

resulta ser aceptable para la investigación, lo que asegura que la información recopilada es uniforme y apta para realizar el posterior análisis.

Tabla 3 *Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento aplicado*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	15

Nota. Elaboración propia, los datos fueron procesados mediante un software estadístico SPSS.

Análisis e interpretación

Los datos presentados que proviene de la tabla 3, contienen datos estadísticos de confiabilidad del instrumento de evaluación, el cual constaba de 15 ítems diferentes como parte del análisis cuantitativo. El análisis de estos datos se procesó mediante un software estadístico SPSS. Los resultados indican un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,967 que se lo determina como un coeficiente alto, lo que indica que los ítems presentan un alto grado de consistencia interna y homogeneidad de respuestas.

Los coeficientes obtenidos demuestran que el instrumento posee un nivel de fiabilidad bueno. El coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,967 revela que los 15 ítems de este cuestionario se relacionan estrechamente y miden de forma consistente la variable estudiada. Esto afirma que el instrumento posee precisión técnica y estabilidad, lo que garantiza la fiabilidad de los datos recopilados para obtener información confiable y realizar los métodos estadísticos que requiera la investigación.

2.9 Planteamiento de hipótesis

El adecuado funcionamiento de una organización depende en gran parte de como los líderes dirigen al personal y de cómo trabajan los colaboradores en sus actividades diarias. En la ferretería Promacero, es importante comprender si las habilidades gerenciales de los directivos influyen directamente en la eficiencia y desempeño de los trabajadores. Por lo cual en este estudio se comprueba si existe relación entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral considerando como base las siguientes hipótesis que orientarán el análisis estadístico.

Hipótesis nula

H_0 = No existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral de la ferretería Promacero – sucursal Pelileo.

Hipótesis alternativa

H_1 = Existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral de la ferretería Promacero – sucursal Pelileo.

CAPÍTULO III – RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis e interpretación de resultados

En el presente CAPÍTULO se presentará de manera sistematizada la recopilación de datos mediante la investigación en la ferretería Promacero – sucursal Pelileo. El objetivo de este capítulo es transformar la información recolectada en datos con valor científico que permita dar respuesta a los objetivos establecidos. Para asegurar la validez de este proceso, se implementó un diseño metodológico que resguarda la veracidad de las respuestas, logrando un análisis interpretativo direccionado a la realidad corporativa de la organización.

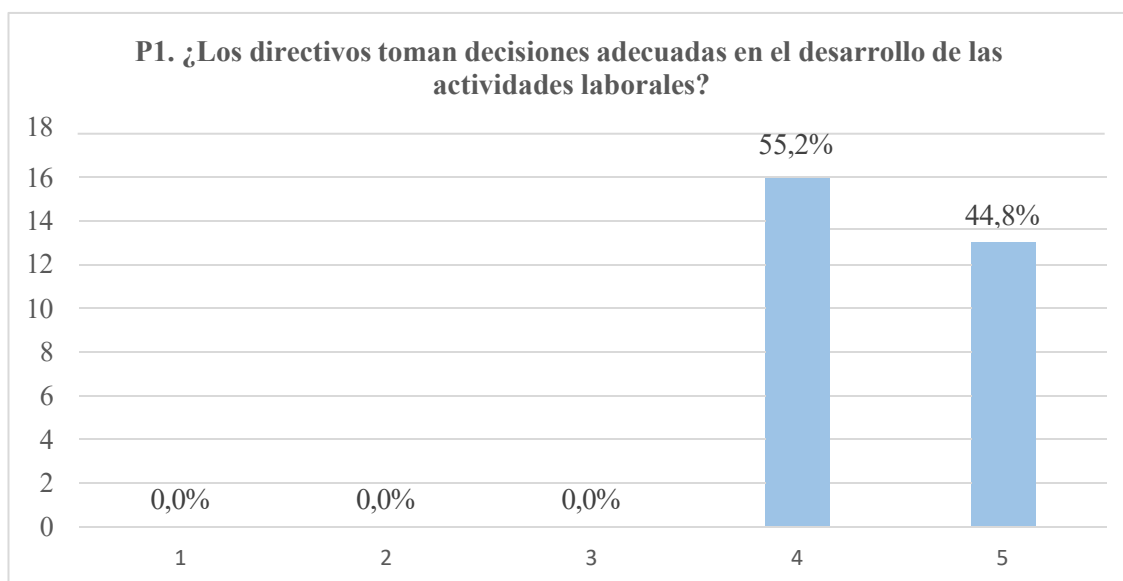
A continuación, se presentan los resultados después de haber aplicado el instrumento en la organización y haber obtenido datos del personal operativo y administrativo, en el cual se realizó con el objetivo de determinar la relación entre las Habilidades gerenciales y la Productividad laboral en la ferretería Promacero - sucursal Pelileo.

Tabla 4 *Habilidades personales – Capacidad para la toma de decisiones*

P1: ¿Los directivos toman decisiones adecuadas en el desarrollo de las actividades laborales?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	16	55,2%	55,2%	55,2%
Totalmente de acuerdo	13	44,8%	44,8%	100,0%
Total	29	100,0%	100,0%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta uno de la dimensión habilidades personales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 2 *Habilidades personales – Capacidad para la toma de decisiones*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión de habilidades personales

Análisis e interpretación

La tabla y figura presentan el resultado de la interrogante ¿Los directivos toman decisiones adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales? Al considerar las respuestas de los 29 colaboradores de la ferretería se obtuvo que 16 empleados de los 29 encuestados seleccionó la categoría “De acuerdo”, siendo el 55,2% que coincidieron con la respuesta, seguida de la categoría “Totalmente de acuerdo”, con 13 empleados que coincidieron con ella teniendo un porcentaje de 44,8%. Las categorías “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” no obtuvieron respuestas, por lo tanto, tuvo un porcentaje del 0,0%.

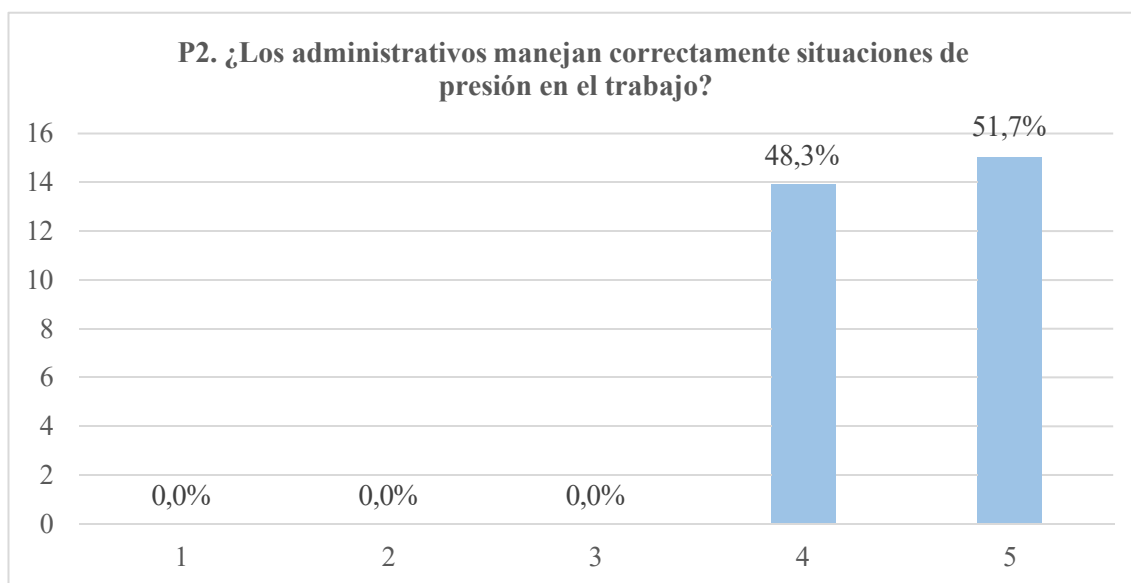
El liderazgo de la ferretería Promacero han recibido una evaluación sumamente significativa y positiva por parte de sus colaboradores. El resultado de la aprobación de las decisiones diarias por parte de los administrativos muestra que todos los empleados aprueban las decisiones que se toman dentro de la organización. El nivel “De acuerdo” o la ausencia de respuestas con “Desacuerdo” contribuye a un alto grado de confianza en las decisiones que toma gerencia.

Tabla 5 *Habilidades personales – Manejo de estrés*

P2. ¿Los administrativos manejan correctamente situaciones de presión en el trabajo?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	14	48,3%	48,3%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	51,7%	51,7%	100%
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta dos de la dimensión habilidades personales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 3 *Habilidades personales – Manejo de estrés*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades personales.

Análisis e interpretación

Los datos se muestran relativos a las opiniones de los encuestados acerca de las capacidades del personal administrativo para afrontar situaciones de presión laboral, se revela que los 29 empleados expresaron opiniones favorables. Esto significa que el 51,7% de empleados mostraron que están totalmente de acuerdo, mientras que el

48,3% mostró que están de acuerdo. Ninguno de los encuestados tuvo una opinión negativa, lo que genera una afirmación sobre la capacidad del personal administrativo para gestionar situaciones de presión laboral.

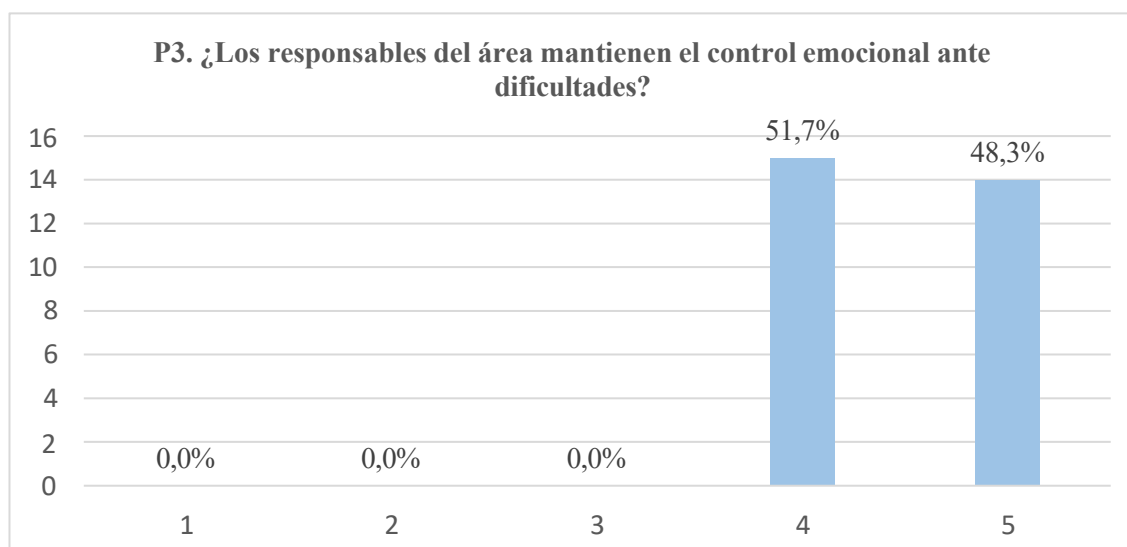
Los resultados obtenidos indican que los colaboradores perciben al personal administrativo como personas con suficiente autocontrol emocional y adaptabilidad ante la presión laboral. La información positiva que se obtuvo por los encuestados sugiere que la gerencia puede desenvolverse de manera eficiente y tener serenidad en actividades en las que se presenten situaciones de presión laboral.

Tabla 6 *Habilidades personales – Control emocional*

P3. ¿Los responsables del área mantienen el control emocional ante dificultades?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	15	51,7%	51,7%	51,7%
Totalmente de acuerdo	14	48,3%	48,3%	51,7%
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta tres de la dimensión habilidades personales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 4 *Habilidades personales – Control emocional*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión de habilidades personales.

Análisis e interpretación

Los resultados permiten analizar acerca de si los responsables del área mantienen el control emocional ante dificultades en la organización, se evidencia que los 29 encuestados han respondido afirmativamente el ítem. Específicamente el 51,7% de los colaboradores manifestaron que están de acuerdo y el 48,3% respondió que está totalmente de acuerdo, por lo tanto, no existió respuestas neutrales ni desacuerdos. Estos resultados demuestran que los empleados perciben a sus directivos con un elevado autocontrol emocional ante situaciones que se pueden salir de control en el ámbito laboral.

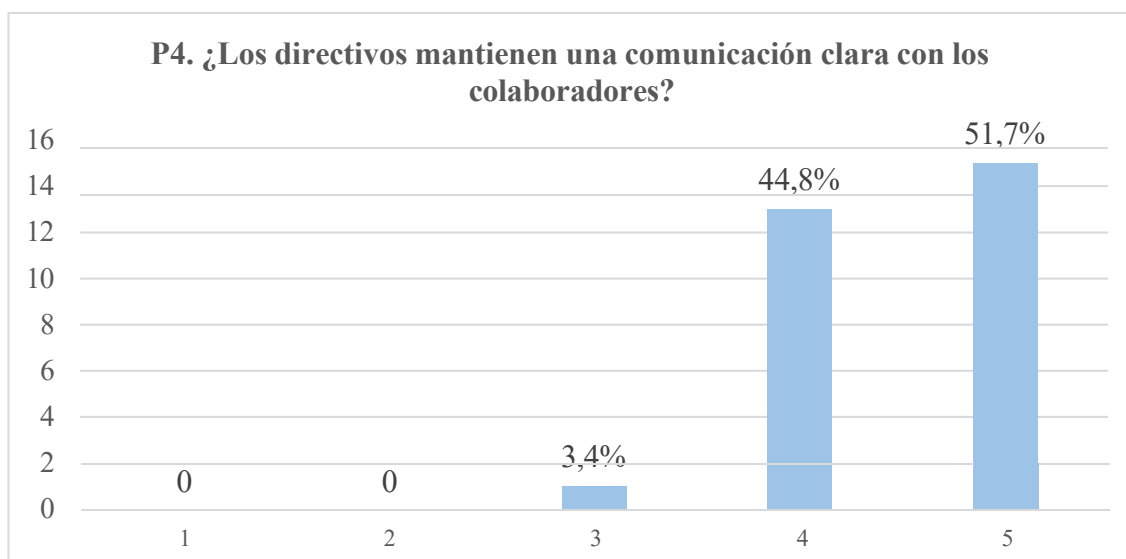
Los datos recolectados muestran que los trabajadores de la ferretería perciben que los administradores demuestran un equilibrio y control emocional adecuado ante situaciones inesperadas o desafiantes en el ámbito laboral. Los encuestados calificaron positivamente al liderazgo de la organización, los líderes no exhiben un comportamiento impulsivo el cual podría afectar al clima organizacional, por lo tanto, mediante las percepciones de los trabajadores se obtuvo que el 100% considera que los directivos demuestran control emocional ante dificultades en el trabajo.

Tabla 7 *Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva*

P4. ¿Los directivos mantienen una comunicación clara con los colaboradores?				
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	51,7%	51,7%	51,7%
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta cuatro de la dimensión habilidades interpersonales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 5 *Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades interpersonales.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla 4 se observa que la mayoría de los encuestados respondieron de manera positiva a la pregunta acerca de la comunicación clara entre los administrativos y el personal operativo en comparación con las respuestas negativas. Se obtuvo que 15 trabajadores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante, 13 contestaron que estaban de acuerdo y 1 persona mencionó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados de esta pregunta reflejaron que la mayoría del personal considera que los administrativos mantienen una comunicación clara con el personal.

Los resultados muestran una opinión mayoritariamente positiva acerca de los métodos de comunicación por parte de los administrativos con el personal operativo el 96,5% coinciden que se mantiene una comunicación clara, lo que reduce situaciones de confusión en el desempeño de sus actividades. Además, se obtuvo un pequeño porcentaje del 3,4% que se mostró neutral con respecto a la interrogante. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores siente que la comunicación entre las dos partes es clara.

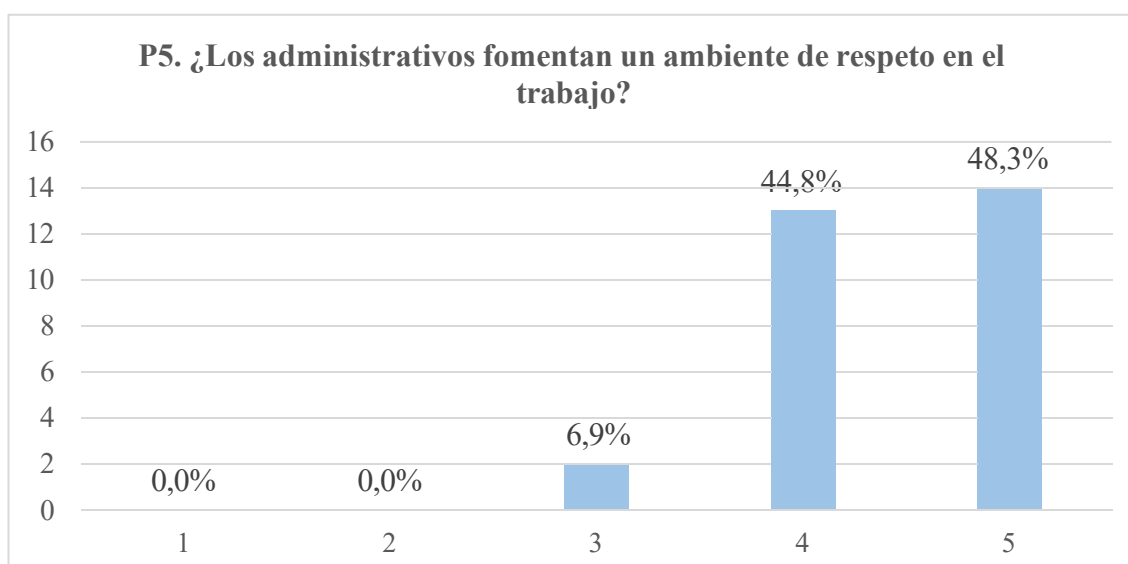
Tabla 8 *Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales*

P5. ¿Los administrativos fomentan un ambiente de respeto en el trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,9%	6,9%	6,9%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	51,7%
Totalmente de acuerdo	14	48,3%	48,3%	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta cinco de la dimensión habilidades interpersonales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 6 *Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades interpersonales

Análisis e interpretación

Los datos recopilados muestran las opiniones de los encuestados acerca de si existe un ambiente de respeto en la organización. De los 29 encuestados 14 manifestaron estar totalmente de acuerdo, 13 de acuerdo y 2 se mantuvieron en una opinión neutral, ni ningún encuestado mostró estar en desacuerdo, por lo tanto, se evidenció que la gran parte de los encuestados consideran que los administrativos fomentan un ambiente de respeto con los trabajadores y, por lo tanto, el ambiente laboral en el que se manejan es bueno.

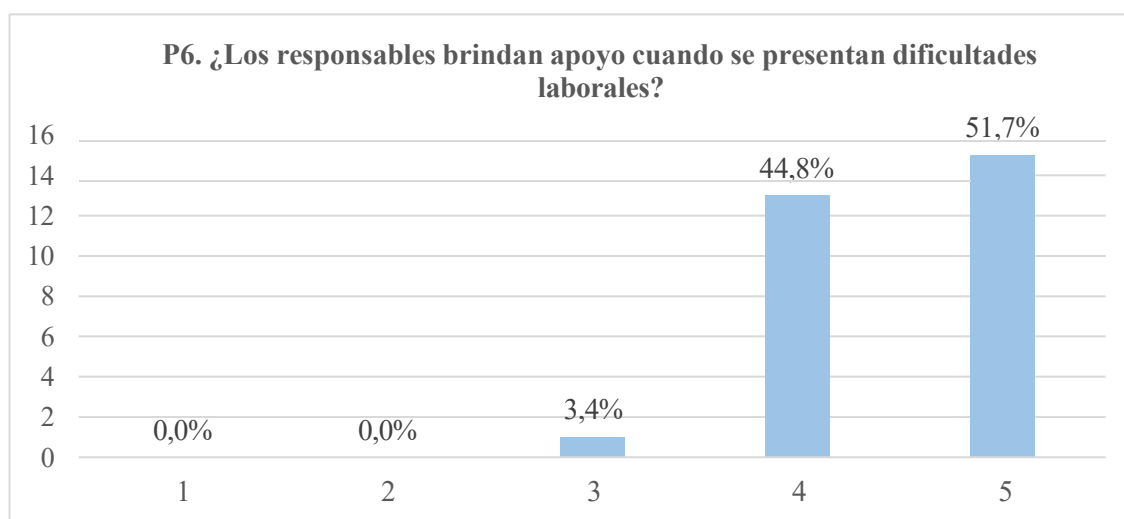
En los resultados obtenidos de la encuesta, se evidencia que los empleados sienten que el personal administrativo fomenta un ambiente laboral de respeto, al englobar las respuestas positivas existe un porcentaje de 93,1% en el que los trabajadores están de acuerdo en que existe un ambiente de respeto mutuo, lo que contribuye significativamente a las relaciones interpersonales y a un entorno laboral armonioso. Un pequeño porcentaje demostró no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante el cual fue de 6,9%. Por lo tanto, la mayoría percibe que existe una interacción positiva entre el personal.

Tabla 9 *Habilidades interpersonales – Apoyo a los colaboradores*

P6. ¿Los responsables brindan apoyo cuando se presentan dificultades laborales?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	51,7%	51,7%	51,7%
Total	29	100%	100,0	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta seis de la dimensión habilidades interpersonales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 7 *Habilidades interpersonales – Apoyo a los colaboradores*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades interpersonales.

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos recopilados mediante los 29 trabajadores operativos encuestados, se evidenció que una gran parte del censo mostró una respuesta positiva, por lo tanto, perciben que los directivos les brindan apoyo cuando enfrentan desafíos. Un total de 15 empleados están totalmente de acuerdo, otros 13 trabajadores están de acuerdo y 1 trabajador no expresó una opinión. No se obtuvieron respuestas negativas, lo que quiere decir que los directivos son un apoyo fundamental cuando los trabajadores presentan dificultades laborales.

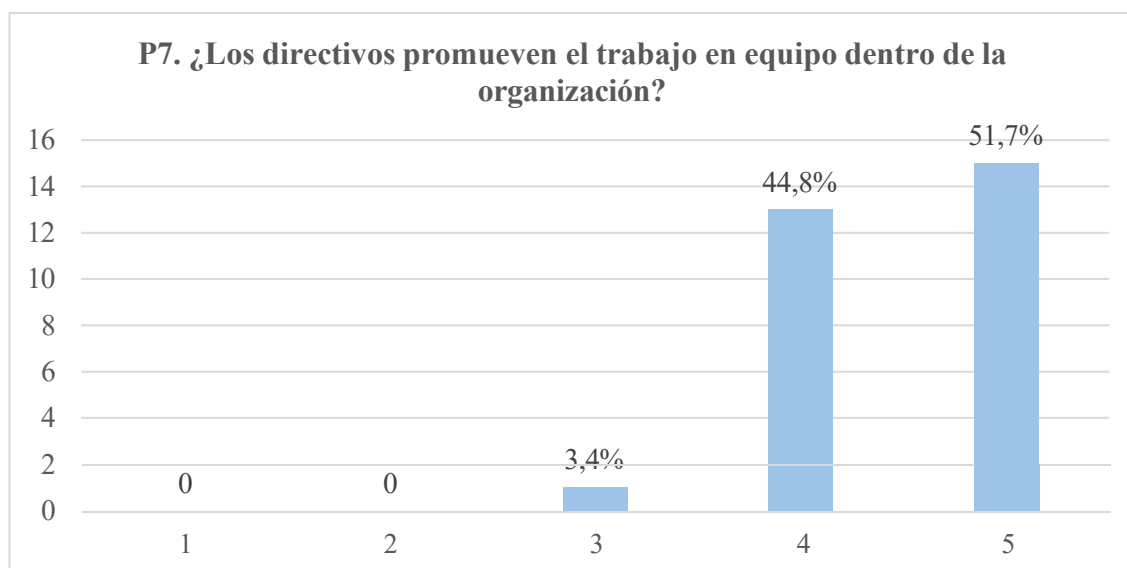
Los resultados obtenidos indican que existe un gran apoyo por parte del personal administrativo hacia sus colaboradores en relación con su participación activa como gerentes. Los encuestados indicaron que se ha recibido el debido apoyo para el cumplimiento de actividades al momento que se presenta un problema, el 96,5% de los encuestados respondió de manera positiva. El nivel de apoyo de los directivos a los colaboradores es importante ya que mediante eso los trabajadores pueden desenvolverse de mejor manera y de forma más eficiente.

Tabla 10 *Habilidades grupales – Trabajo en equipo*

P7. ¿Los directivos promueven el trabajo en equipo dentro de la organización?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	51,7%	51,7%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta siete de la dimensión habilidades grupales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 8 *Habilidades grupales – Trabajo en equipo*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades grupales.

Análisis e interpretación

Los datos mostrados en la presente tabla y figura demuestran resultados positivos acerca del trabajo en equipo dentro de la organización, según los 29 encuestados 15 estuvieron totalmente de acuerdo, 13 de acuerdo y 1 neutral. Por lo tanto, los participantes han expresado una percepción muy positiva acerca de la interrogante, obteniendo así resultados favorables para la organización, es decir que mientras los administrativos promuevan el trabajo en equipo mejores resultados laborales se puede obtener.

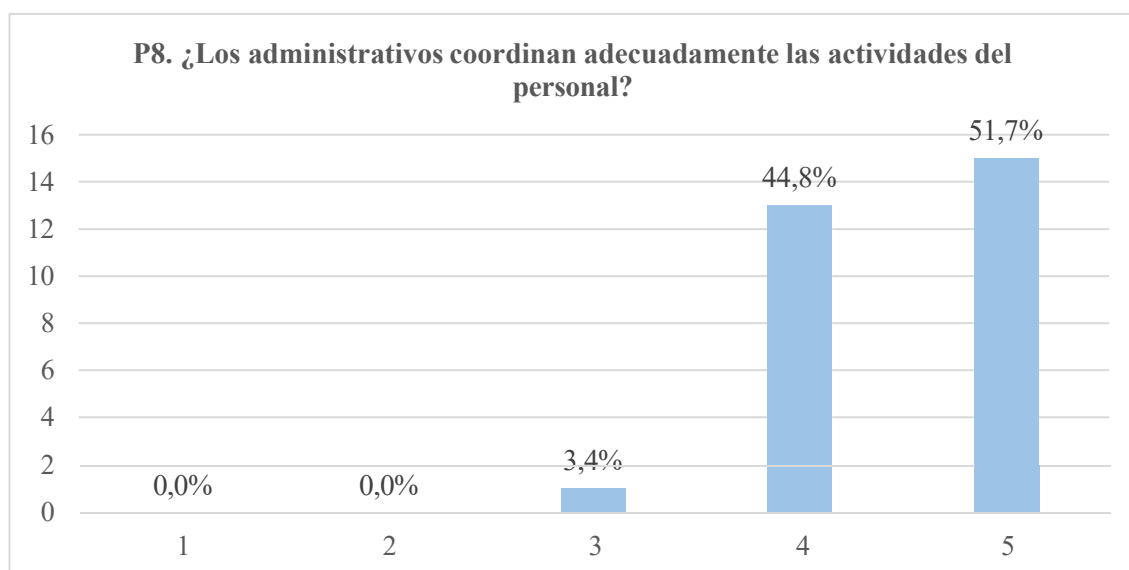
En los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta se evidenció que el personal administrativo promueve el trabajo en equipo en la organización, teniendo como resultado un porcentaje significativamente alto, en el cual se obtuvo respuestas positivas hacia la interrogante teniendo un 96,5% de respuestas afirmativas, mientras que existió un 3,4% en el cual no expresaban si estaban de acuerdo o no en que los directivos fomenten el trabajo en equipo. Se demuestra que este tipo de liderazgo basado en competencias grupales, contribuye en el mejoramiento de procesos organizacionales.

Tabla 11 *Habilidades grupales – Coordinación de equipos*

P8. ¿Los administrativos coordinan adecuadamente las actividades del personal?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	51,7%	51,7%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta ocho de la dimensión habilidades grupales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 9 *Habilidades grupales – Coordinación de equipos*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades grupales.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla y figura demuestran respuestas positivas significativas por parte de los 29 encuestados con respecto a la coordinación de actividades del personal mediante los administrativos. En el cual 15 trabajadores están totalmente de acuerdo en que el personal administrativo proporciona una coordinación

adecuada, 13 colaboradores expresan que están de acuerdo y 1 trabajador no expresa ni conformidad ni inconformidad, por lo tanto, se muestra que casi todos los colaboradores tienen una perspectiva positiva acerca de la coordinación de actividades.

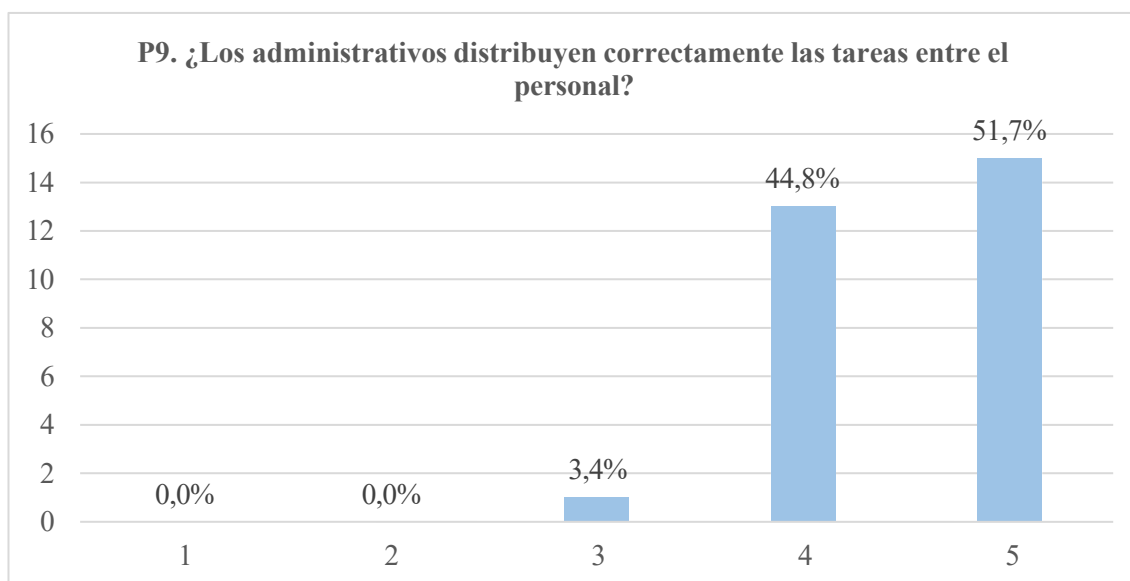
Los resultados permiten percibir un enfoque organizado por parte de la de la administración de la ferretería Promacero. La agrupación de los porcentajes positivos que se obtuvo mediante la interrogante es de 96,5%, lo que demuestra que existe una buena distribución y supervisión de tareas. Un 3,4% se presenta neutral, lo que da como resultado que se obtiene un buen manejo en la coordinación de actividades laborales que beneficiará al cumplimiento de objetivos de la organización.

Tabla 12 *Habilidades grupales – Asignación de tareas*

P9. ¿Los administrativos distribuyen correctamente las tareas entre el personal?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	51,7%	51,7%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta nueve de la dimensión habilidades grupales que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 10 *Habilidades grupales – Asignación de tareas*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades grupales.

Análisis e interpretación

Según la información estadística de la tabla y figura analiza si existe una adecuada distribución de tareas entre el personal, una gran mayoría respondió que está totalmente de acuerdo, teniendo un porcentaje de 51,7% que es bueno para la organización, el 44,9% respondió que está de acuerdo, por lo tanto, los dos tipos de respuestas resultan ser positivas, mientras que el 3,4% se manifestó de manera neutral, es decir que no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Esta distribución de frecuencia indica que las funciones asignadas en la ferretería Promacero se distribuyen según criterios equilibrados y tomando en cuenta las capacidades del personal. Esta competencia grupal resulta ser significativa para la organización, ya que la asignación adecuada de funciones contribuirá a reducir la carga de trabajo para los colaboradores y mejorar el rendimiento general del equipo de trabajo, permitiendo que se comprenda claramente las actividades y funciones que debe realizar cada colaborador, evitando cargas de trabajo innecesarias.

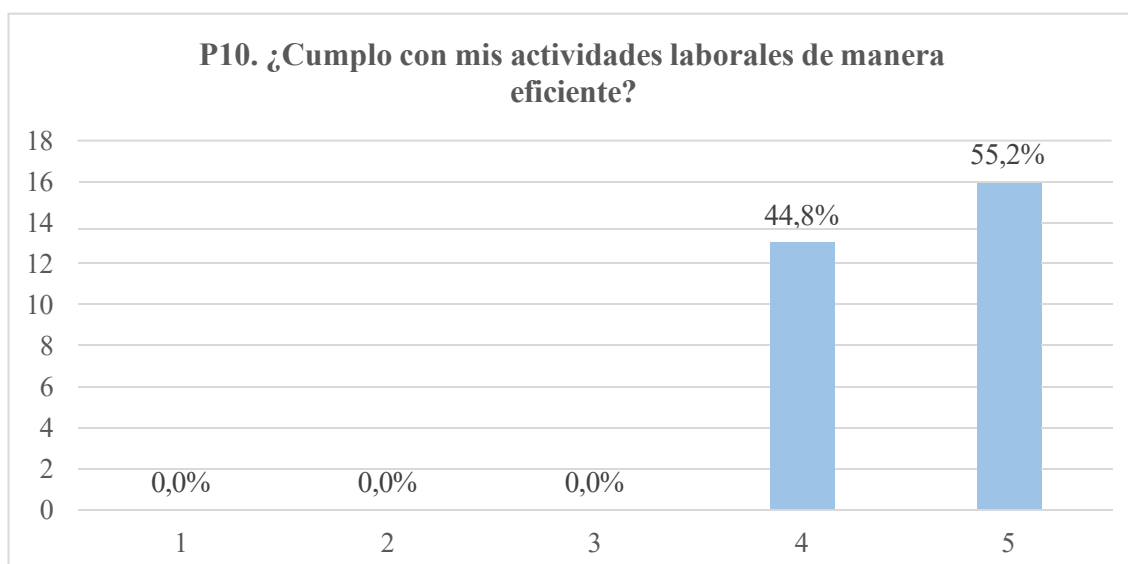
Tabla 13 *Productividad laboral – Eficiencia laboral*

P10. ¿Cumpro con mis actividades laborales de manera eficiente?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	44,8%
Totalmente de acuerdo	16	55,2%	55,2%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta diez de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 11 *Productividad laboral – Eficiencia laboral*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestra que casi todos los encuestados consideran que desempeñan sus funciones de manera excelente, por lo tanto, obtuvieron un porcentaje alto en el cual el 55,2% considera que está totalmente de acuerdo y el 44,8% muestra que está de acuerdo, en que los colaboradores cumplen de manera eficiente sus actividades laborales. No se obtienen datos negativos que se encuentren en desacuerdo, por lo tanto, se obtiene un porcentaje positivo en esta interrogante.

Se considera que el 100% de encuestados señalan que realizan sus actividades de manera eficiente, respaldado por los porcentajes ya mencionados anteriormente. Se

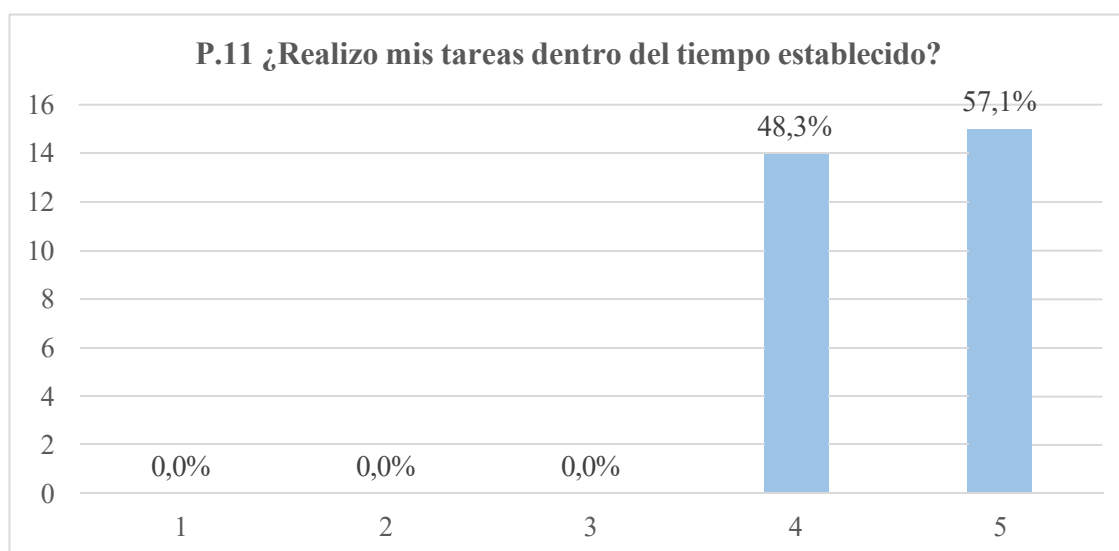
evidencia que los 29 trabajadores encuestados se perciben así mismo como una pieza clave para la ferretería Promacero, demuestran un alto nivel de confianza en su compromiso laboral y en el uso de los recursos de la organización para realizar sus actividades diarias.

Tabla 14 *Productividad laboral – Gestión del tiempo*

P.11 ¿Realizo mis tareas dentro del tiempo establecido?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	14	48,3%	48,3%	48,3%
Totalmente de acuerdo	15	57,1%	57,1%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta once de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 12 *Productividad laboral – Gestión del tiempo*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

En la tabla y figura se observa que de las 29 personas encuestadas la mayoría manifestó estar totalmente de acuerdo teniendo un porcentaje de 57,1% y de acuerdo de 48,3%, esto refleja que los resultados son positivos y que los trabajadores consideran que trabajan eficientemente dentro del tiempo establecido.

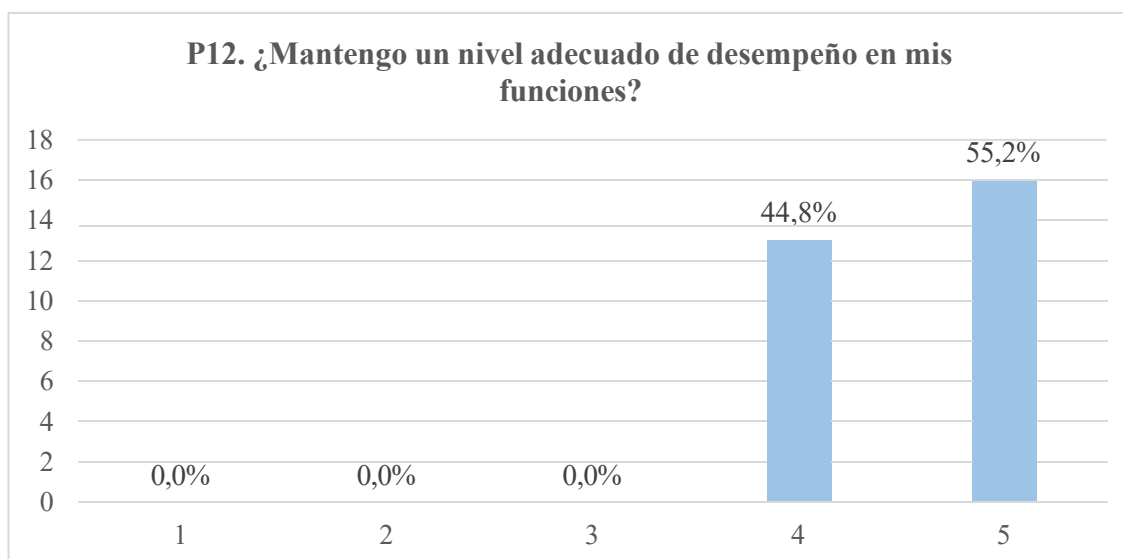
A partir de los porcentajes ya mencionados, se puede interpretar que los empleados demuestran una excelente puntualidad y gestión de tiempo. Los resultados positivos al 100% refleja que el equipo y la organización cuenta con una buena planificación del trabajo y un alto grado de responsabilidad para cumplir las actividades en un determinado tiempo establecido. En la productividad laboral este comportamiento es fundamental ya que facilita la continuidad de las operaciones y brinda satisfacción tanto a clientes internos como externos.

Tabla 15 *Productividad laboral – Rendimiento laboral*

P12. ¿Mantengo un nivel adecuado de desempeño en mis funciones?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	13	44,8%	44,8%	44,8%
Totalmente de acuerdo	16	55,2%	55,2%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta doce de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 13 Productividad laboral – Rendimiento laboral



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Según la información recopilada que evalúa si los empleados mantienen un nivel adecuado de desempeño al realizar sus funciones, se observa que la mayoría de respuestas son afirmativas que se conforma de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, por otra parte, no existen respuestas negativas. Por lo tanto, existe una percepción positiva para esta interrogante.

Los porcentajes de la tabla y figura permiten deducir que en la ferretería Promacero, o trabajadores tienen una opinión positiva acerca del desempeño adecuado de sus funciones. Este nivel de confianza en el desempeño de los colaboradores tendrá un impacto significativo en la motivación de los empleados y los impulsará a alcanzar objetivos internos.

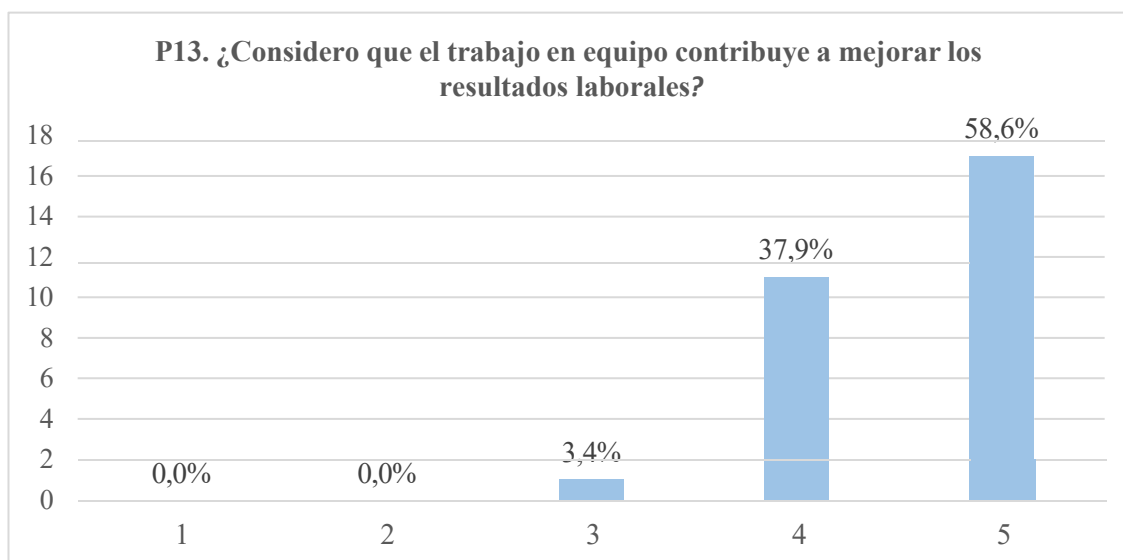
Tabla 16 Productividad laboral – Trabajo en equipo

P13. ¿Considero que el trabajo en equipo contribuye a mejorar los resultados laborales?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%

De acuerdo	11	37,9%	37,9	41,4%
Totalmente de acuerdo	17	58,6%	58,6%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta trece de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 14 *Productividad laboral – Trabajo en equipo*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Al analizar el desglose cuantitativo de los datos recopilados mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la ferretería Promacero, se evidenció que el trabajo en equipo contribuye a la mejora de los resultados laborales, obteniendo resultados altamente positivos, casi todos los encuestados se concentraron en un nivel alto. Por lo cual se obtuvo un total acumulado de respuestas positivas del 96,5%. Por el contrario, un empleado que cubre el 3,4% expresó una respuesta neutral.

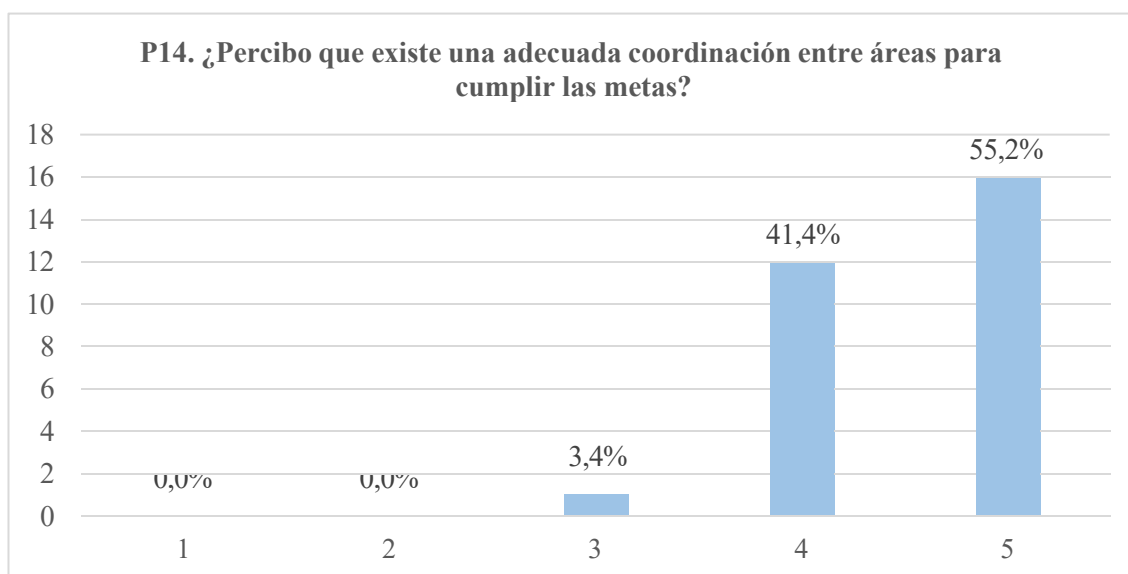
Los hallazgos permiten interpretar que los trabajadores comprenden la importancia de la cooperación interna. El hecho de que un 96,5% de los trabajadores apoye al trabajo colaborativo, demuestra que existe una buena integración en el lugar de trabajo y reconocen que son más eficientes cuando se trabaja en equipo.

Tabla 17 Productividad laboral – Coordinación laboral

P14. ¿Percibo que existe una adecuada coordinación entre áreas para cumplir las metas?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	12	41,4%	41,4%	44,8%
Totalmente de acuerdo	16	55,2%	55,2%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta catorce de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 15 Productividad laboral – Coordinación laboral



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Al examinar los resultados obtenidos para determinar si existe una adecuada coordinación entre áreas para cumplir las metas, se observó una clara tendencia hacia las respuestas afirmativas. El mayor número de respuestas correspondió a totalmente de acuerdo con un porcentaje de 55,2%, un 41,4% estuvo de acuerdo y el 3,4% mostro que no se encontraba en acuerdo ni en desacuerdo.

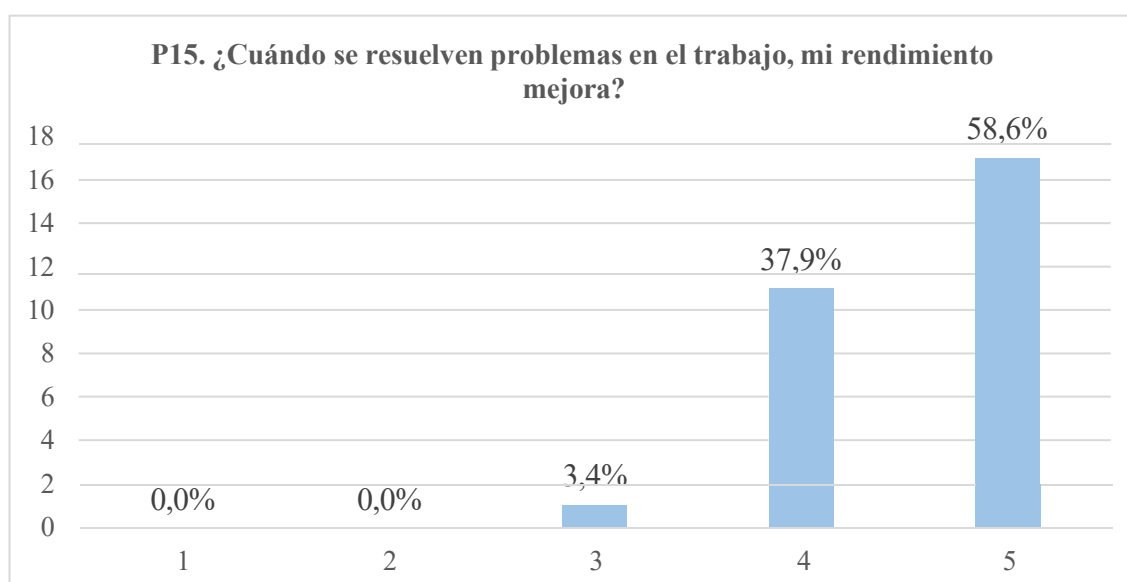
Los indicadores porcentuales indican que la ferretería Promacero tienen una adecuada coordinación entre áreas para cumplir sus metas. Además, es impórtate observar que el 96,6% de empleados está de acuerdo con sus respectivos puestos de trabajo, lo que indica una comunicación efectiva dentro de la organización.

Tabla 18 *Productividad laboral – Resolución de problemas*

P15. ¿Cuándo se resuelven problemas en el trabajo, mi rendimiento mejora?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3,4%	3,4%
De acuerdo	11	37,9%	37,9%	41,4%
Totalmente de acuerdo	17	58,6%	58,6%	100,0
Total	29	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta quince de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a trabajadores de la ferretería Promacero.

Figura 16 *Productividad laboral – Resolución de problemas*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Al evaluar los porcentajes obtenidos en el cual se analiza el rendimiento del personal mejora cuando se resuelven los problemas en el trabajo, durante la población estudiada se puede observar que existen porcentajes positivos, es decir que la mayoría de los encuestados perciben que el rendimiento mejora si se resuelven los problemas laborales, con un 58,6% de personas que están totalmente de acuerdo, el 37,9%, el 37,9% está de acuerdo y el 3,4% se encuentra en una postura neutra.

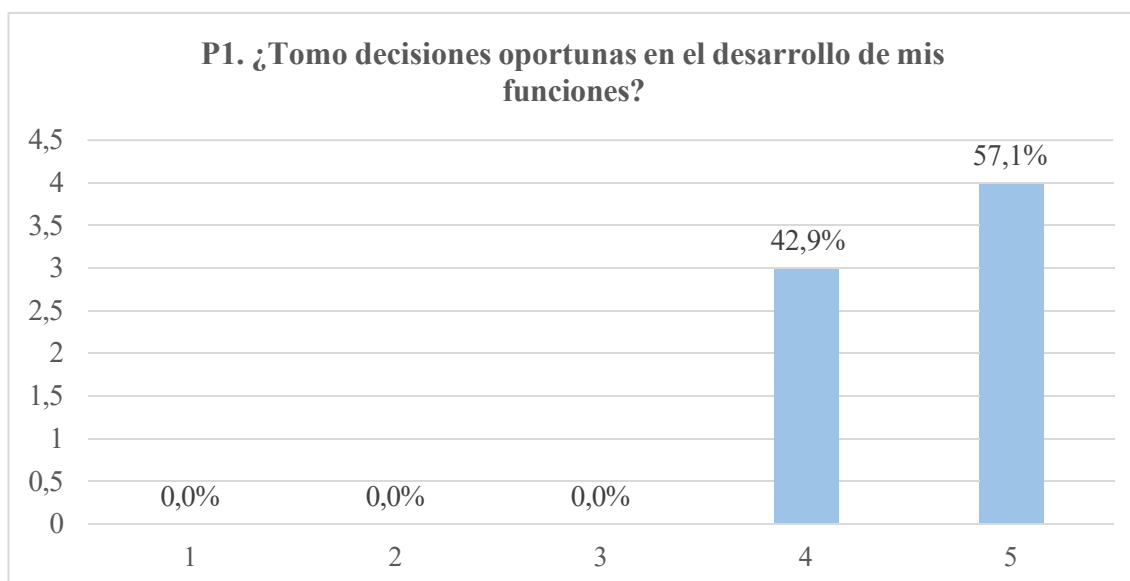
Con base a los datos recopilados se puede evidenciar que existe una conexión evidente entre el desempeño del personal y la resolución de problemas operativos en la ferretería Promacero, la frecuencia de las percepciones de los empleados, que muestra que el 96,5% está de acuerdo en que la resolución de problemas en la organización mejora su desempeño laboral.

Tabla 19 *Habilidades personales – Toma de decisiones*

P1. ¿Tomo decisiones oportunas en el desarrollo de mis funciones?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	3	42,9%	42,9%	42,9%
Totalmente de acuerdo	4	57,1%	57,1%	100,0%
Total	7	100,0%	100,0%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta uno de la dimensión habilidades personales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 17 *Habilidades personales – Toma de decisiones*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades personales.

Análisis e interpretación

A partir de los datos recopilados acerca de las decisiones oportunas en el desarrollo de las funciones de los administrativos. Este ítem se refiere únicamente a la toma de decisiones oportunas por parte de los administrativos. Un total de 7 administrativos respondieron a este ítem. Los datos indican que el 57,1% respondieron que están totalmente de acuerdo y el 42,9% está de acuerdo, por lo cual representa resultados altamente positivos.

Los hallazgos descritos permiten interpretar los porcentajes ya analizados, en el cual se determinó que existe un alto nivel de toma de decisiones oportunas por parte de los administrativos, por lo tanto, los directivos y administrativos de la organización tienen confianza en sí mismo y un extenso margen de decisión para solucionar problemas de manera eficiente. Existen características de liderazgo personal implicadas, por ende, es crucial para el funcionamiento y desarrollo de actividades en la organización.

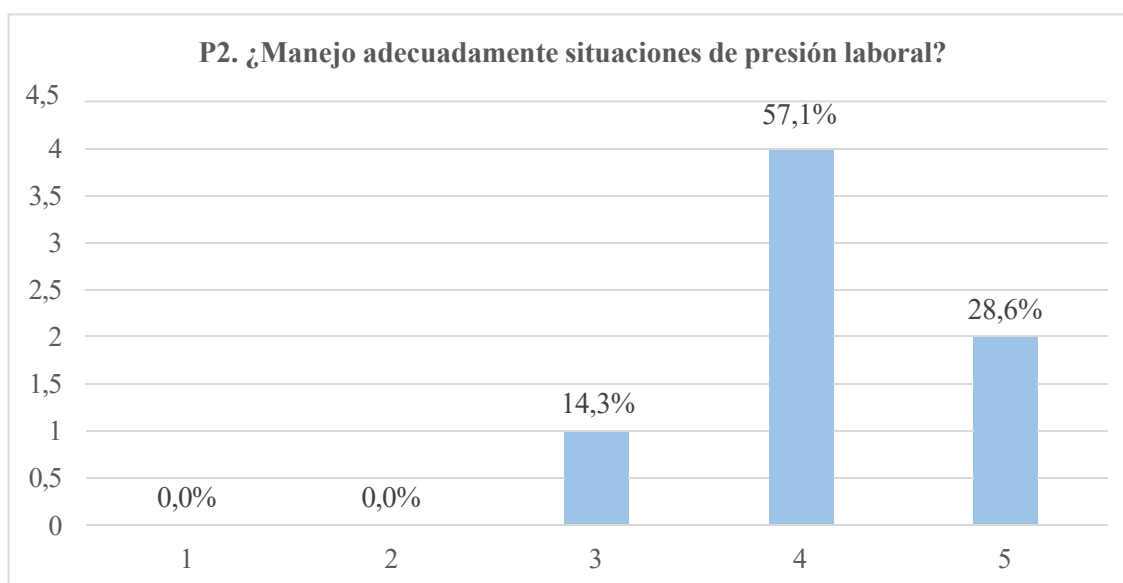
Tabla 20 *Habilidades personales – Control de estrés*

P2. ¿Manejo adecuadamente situaciones de presión laboral?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%

En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,3%	14,3%	14,3%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	71,4%
Totalmente de acuerdo	2	28,6%	28,6%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta dos de la dimensión habilidades personales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 18 *Habilidades personales – Control de estrés*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades personales.

Análisis e interpretación

Al analizar este reactivo se indica que la valoración de los 7 encuestados correspondieron a dos niveles de acuerdo más altos de la escala. La respuesta más frecuente representa el 57,1% de los encuestados y es el nivel “totalmente de acuerdo”, la segunda respuesta más frecuente es el nivel “de acuerdo” y representa el 28,6% y el 14,3% indica que es una respuesta neutral. Por lo tanto, por parte de los administradores la mayoría considera que maneja situaciones de presión laboral de manera adecuada.

A diferencia de los colaboradores los administrativos muestran una perspectiva más centrada sobre cómo afrontar el estrés en situaciones de presión laboral. El 85,7%

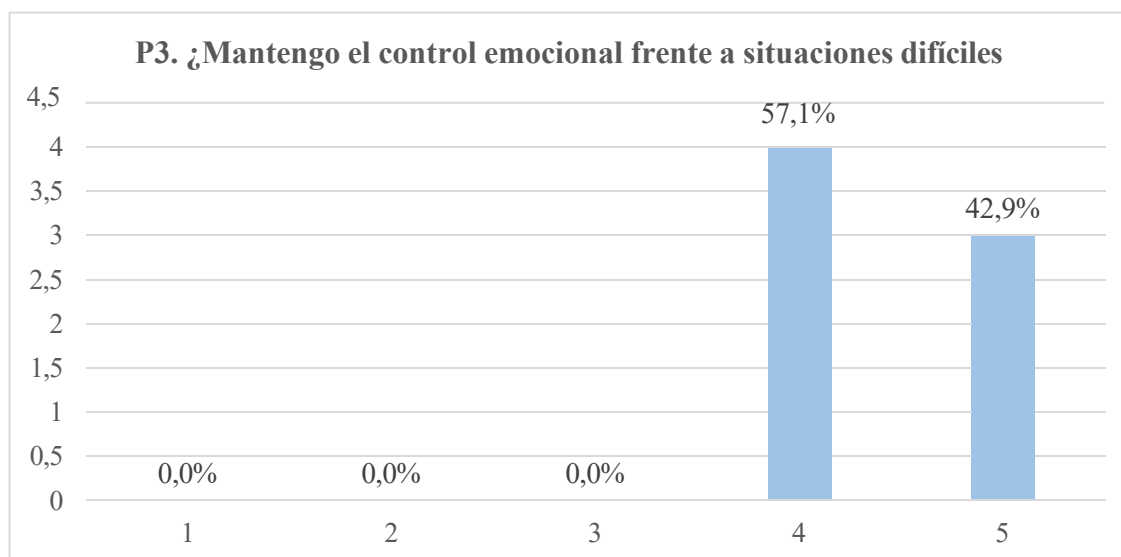
afirma ser capaz de manejar el estrés y mantener la postura en situaciones complejas. Por lo tanto, el 14,3% demuestra que en situaciones extremas no todos los administrativos pueden mantener la calma, existe un agotamiento entre los líderes de la ferretería Promacero.

Tabla 21 *Habilidades personales – Control emocional*

P3. ¿Mantengo el control emocional frente a situaciones difíciles				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta tres de la dimensión habilidades personales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 19 *Habilidades personales – Control emocional*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades personales.

Análisis e interpretación

Los datos de la tabla muestran una tendencia positiva hacia mantener el control emocional en situaciones difíciles, la percepción que tienen los administrativos es positiva, es decir que consideran que mantienen el control emocional, demostrando que el 57,1% de los administrativos señalaron que están de acuerdo en la interrogante, el 42,9% de la población mostró estar en total acuerdo, por lo tanto, no se ha obtenido respuestas en desacuerdo.

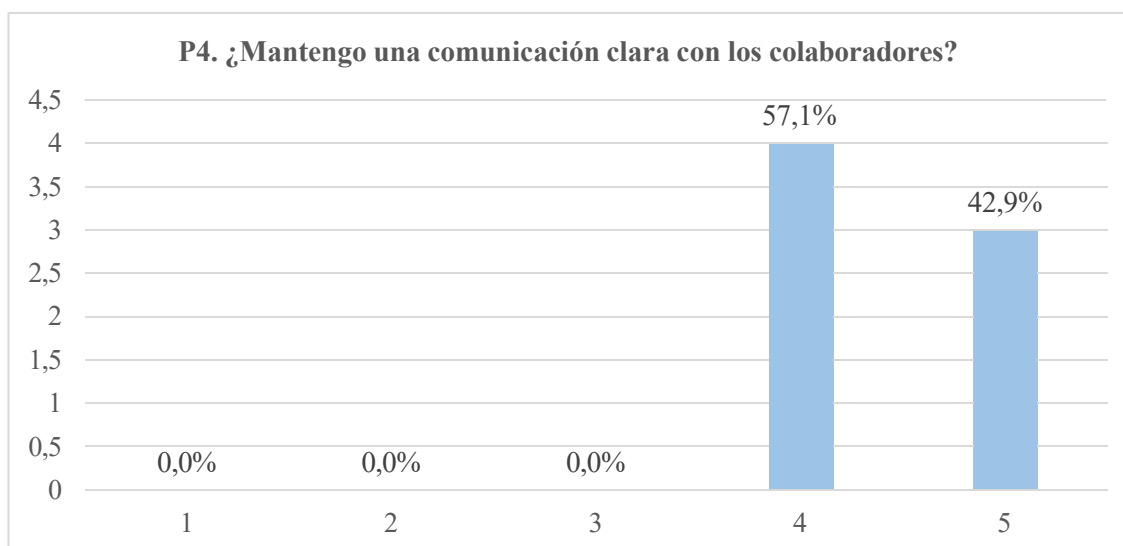
A partir de los presentes resultados podemos interpretar que las personas evaluadas mantienen un nivel de confianza en su capacidad para el autocontrol emocional, cada persona encuestada afirmó poder manejar bajo control situaciones difíciles dentro o fuera de la organización. No existen indicios en que exista respuestas negativas dentro de este reactivo.

Tabla 22 *Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva*

P4. ¿Mantengo una comunicación clara con los colaboradores?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta cuatro de la dimensión habilidades interpersonales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 20 *Habilidades interpersonales – Comunicación efectiva*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades interpersonales.

Análisis e interpretación

Según los datos presentados, se exhibe una tendencia favorable al ítem de la comunicación clara con los colaboradores de la ferretería por parte de los administrativos, en la cual se presenta un porcentaje de 57,1% de que personas encuestadas estuvieron de acuerdo, mientras que el 42,9% expresa estar totalmente de acuerdo con la interrogante. Por lo tanto, no existe resultados negativos, la mayoría de las respuestas se concentra en niveles positivos. Asegurando que los administrativos manejan una comunicación efectiva con los colaboradores de la empresa.

A partir de estos resultados se considera que los administrativos tienen una autopercepción positiva de sus habilidades de liderazgo y comunicación. Todos los miembros directivos mencionan estar de acuerdo en que mantienen una comunicación clara con los colaboradores, lo cual resulta ser beneficioso para la organización, mediante esta habilidad existen menos confusiones al momento de asignar actividades a los trabajadores.

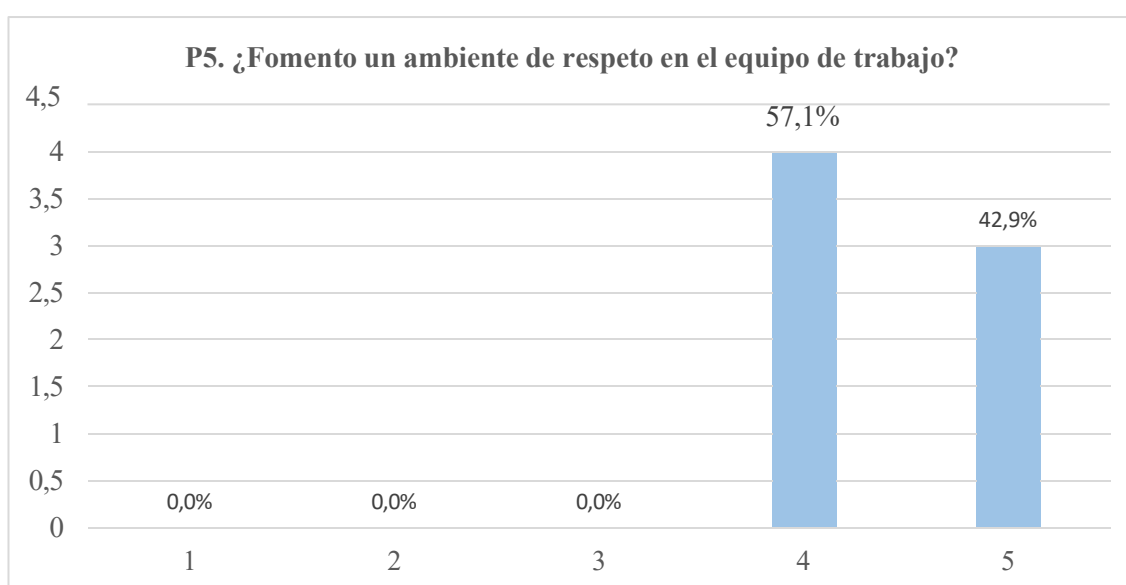
Tabla 23 *Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales*

P5. ¿Fomento un ambiente de respeto en el equipo de trabajo?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%

En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta cinco de la dimensión habilidades interpersonales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 21 *Habilidades interpersonales – Relaciones interpersonales*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades interpersonales.

Análisis e interpretación

Los datos cuantitativos muestran que no existen respuestas negativas ni neutras, por lo tanto, los administrativos consideran que fomentan un ambiente de respeto en el equipo de trabajo, dando a entender que si desde la administración muestran un ambiente de trabajo positivo los colaboradores pueden sentir un buen clima laboral, para lo cual se evidencia que existe un 51,7% que están de acuerdo y el 42,9% está totalmente de acuerdo.

A partir de estos hallazgos se evidencia que la sucursal cuenta con un personal que se apoya mutuamente como líderes mediante el respeto utilizando este valor como base para la formación de equipos. Los datos recopilados descartan cualquier evidencia de

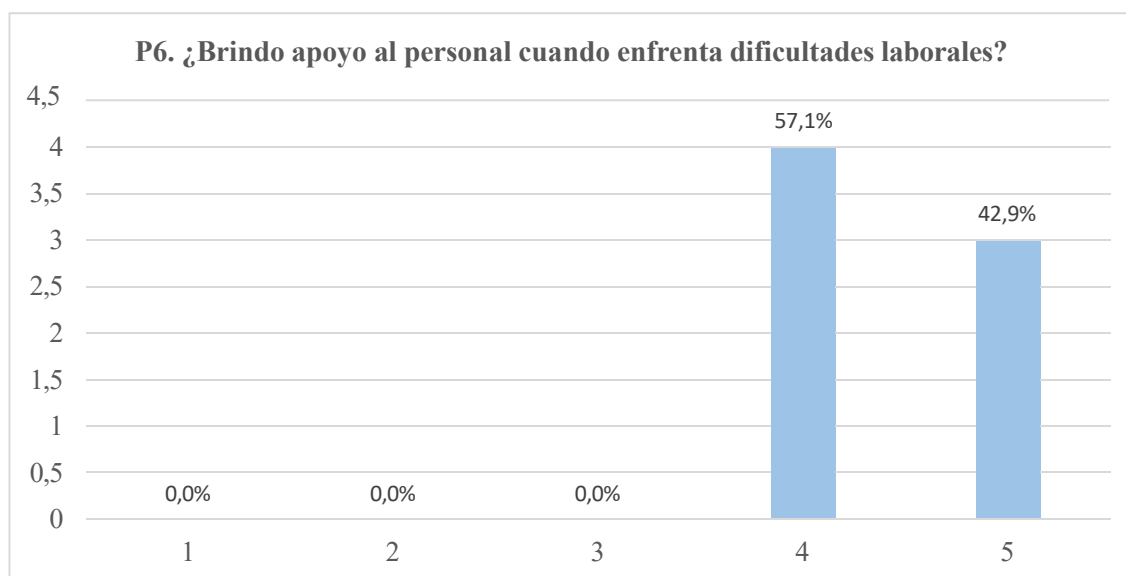
comportamientos negativos o autoritarios por parte de los administradores, por lo contrario, demuestra que la ferretería trabaja de una manera empática.

Tabla 24 *Habilidades interpersonales – Apoyo*

P6. ¿Brindo apoyo al personal cuando enfrenta dificultades laborales?				
Resultados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta seis de la dimensión habilidades interpersonales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 22 *Habilidades interpersonales – Apoyo*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades interpersonales.

Análisis e interpretación

La tabla y la figura muestran que el 57,1% manifestó estar “De acuerdo” con brindar apoyo al personal, mientras que el 42,9% demostró estar “Totalmente de acuerdo” y

no se evidencian resultados negativos expresados en la interrogante. Estos resultados demuestran que los administrativos brindan apoyo al personal de manera eficiente cuando enfrenta dificultades laborales.

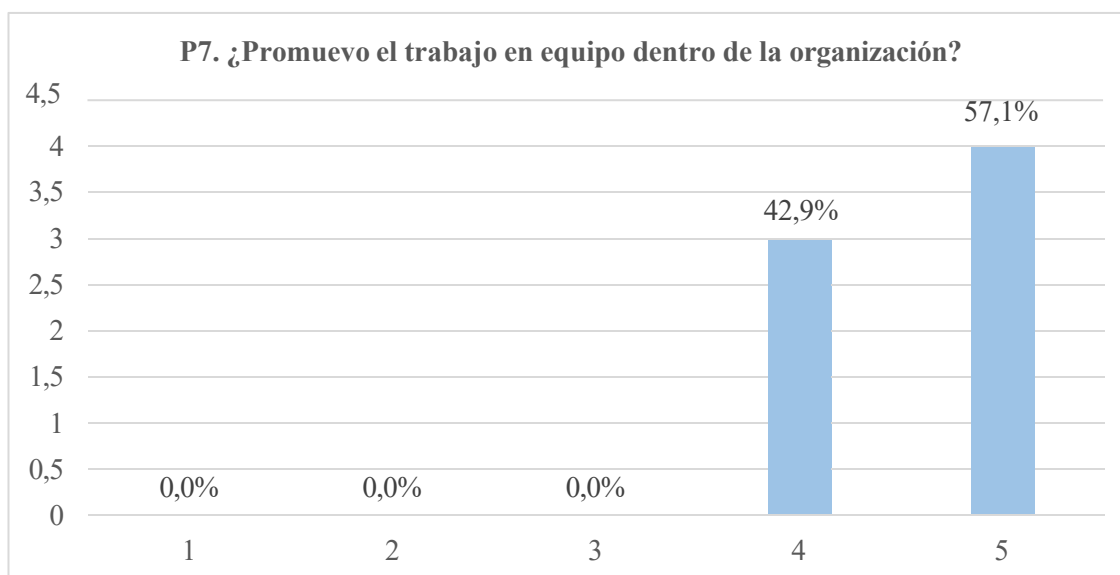
Según los hallazgos de la investigación el personal administrativo presenta un alto índice de empatía y actitud positiva hacia el liderazgo. Todos los resultados mostraron que los administrativos no se muestran indiferentes ante situaciones problemáticas, por el contrario, les brinda asistencia dentro de la organización para generar confianza y reducir el estrés operativo.

Tabla 25 *Habilidades grupales – Trabajo en equipo*

P7. ¿Promuevo el trabajo en equipo dentro de la organización?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	3	42,9%	42,9%	42,9%
Totalmente de acuerdo	4	57,1%	57,1%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta siete de la dimensión habilidades grupales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 23 *Habilidades grupales – Trabajo en equipo*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades grupales.

Análisis e interpretación

Los datos cuantitativos muestran un patrón similar para la dimensión de habilidades grupales al igual que las dos dimensiones ya evaluadas, los resultados muestran que los directivos promueven de manera significativa el trabajo en equipo dentro de la organización, por lo cual en las respuestas a la interrogante no muestran tendencias negativas, por lo tanto, se obtiene un 0,00%. Mientras tanto en los niveles positivos se obtiene un 100% de respuestas afirmativas.

A partir de estos hallazgos indican que la capacidad de gestión del personal administrativo es fuerte. En los resultados se obtuvo un porcentaje evidentemente alto acerca de promover el trabajo en equipo dentro de la organización, mientras que no existió respuestas con índices de desacuerdo. Los datos reflejan que los líderes asumen un rol importante en la organización, lo que indica que a cooperación grupal por parte de los administrativos es fundamental para el crecimiento de la empresa.

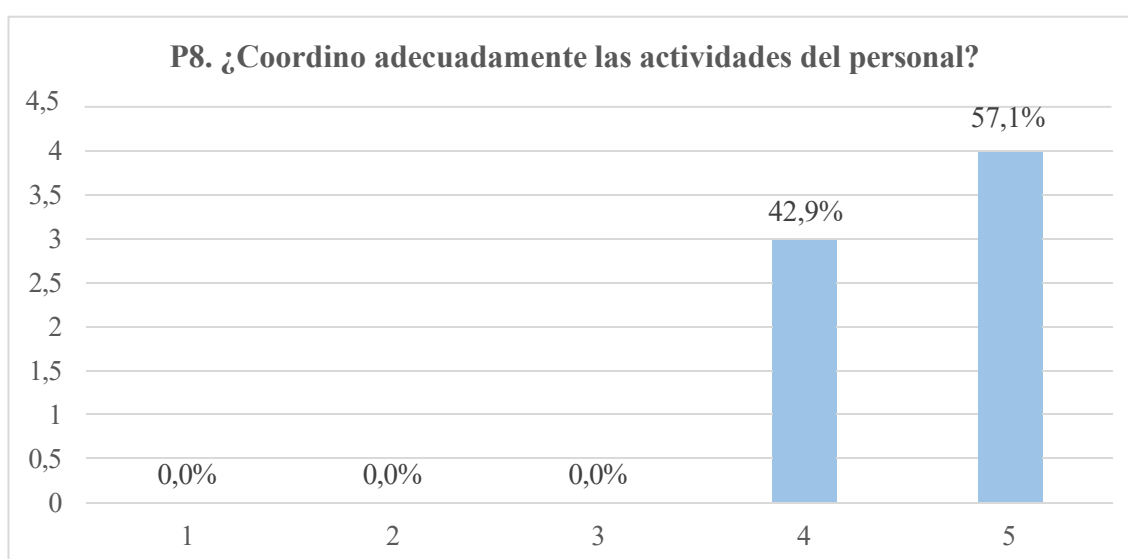
Tabla 26 *Habilidades grupales – Coordinación de equipos de trabajo*

P8. ¿Coordino adecuadamente las actividades del personal?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%

En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	3	42,9%	42,9%	42,9%
Totalmente de acuerdo	4	57,1%	57,1%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta ocho de la dimensión habilidades grupales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 24 *Habilidades grupales – Coordinación de equipos de trabajo*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades grupales.

Análisis e interpretación

Según los datos que se muestran en la tabla y figura los 7 administrativos de la ferretería Promacero, valoran la interrogante de manera positiva que menciona la capacidad de coordinación con las actividades del personal. Del 100% de los encuestados el 57,1% indicó que estaba totalmente de acuerdo y el 42,9% señaló que estaba de acuerdo, obteniendo así datos afirmativos. Los administradores consideran que manejan de manera adecuada la coordinación del personal.

Los datos presentados reflejan que el equipo administrativo tiene la capacidad de manejar de forma coordinada las actividades del personal, se consideran altamente competentes en la gestión y organización de su trabajo, lo que ha demostrado que

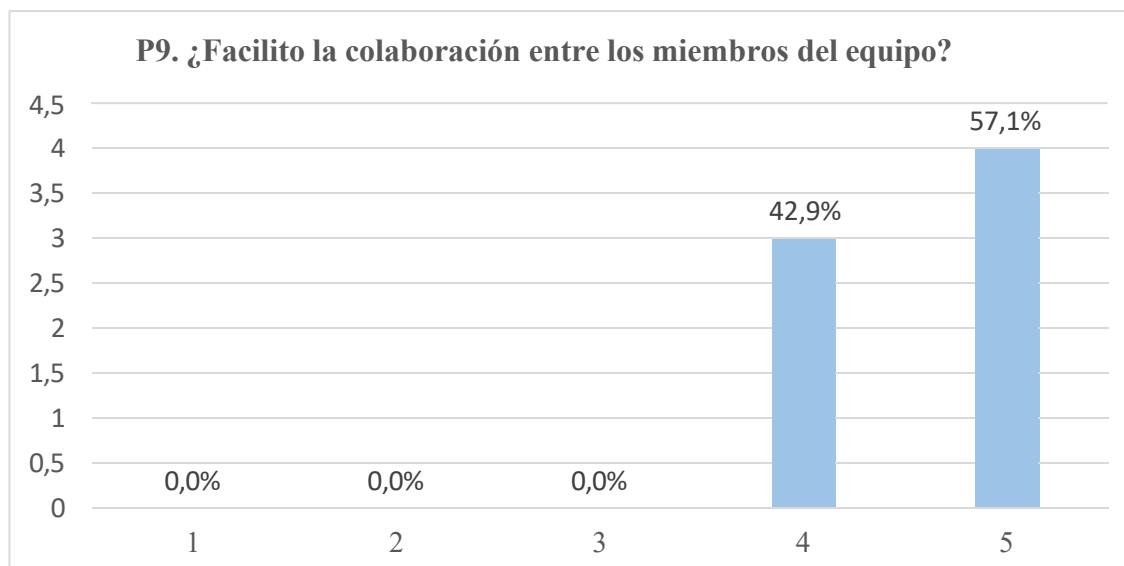
tienen una gran confianza en sus habilidades. A demás, se evidencia que no existe un porcentaje que esté en desacuerdo acerca de la interrogante.

Tabla 27 *Habilidades grupales – Coordinación grupal*

P9. ¿Facilito la colaboración entre los miembros del equipo?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	3	42,9%	42,9%	42,9%
Totalmente de acuerdo	4	57,1%	57,1%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta nueve de la dimensión habilidades grupales que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 25 *Habilidades grupales – Coordinación grupal*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la dimensión habilidades grupales.

Análisis e interpretación

Se presentan los datos estadísticos de la interrogante 9 en la cual se ha detectado que el 100% de las personas encuestadas se inclinan por respuestas positivas, por lo tanto,

se evidencia que los administrativos consideran que ayudan a facilitar la colaboración entre los miembros del equipo de trabajo. Se considera que los administradores desarrollan un alto nivel de habilidades grupales en el ambiente.

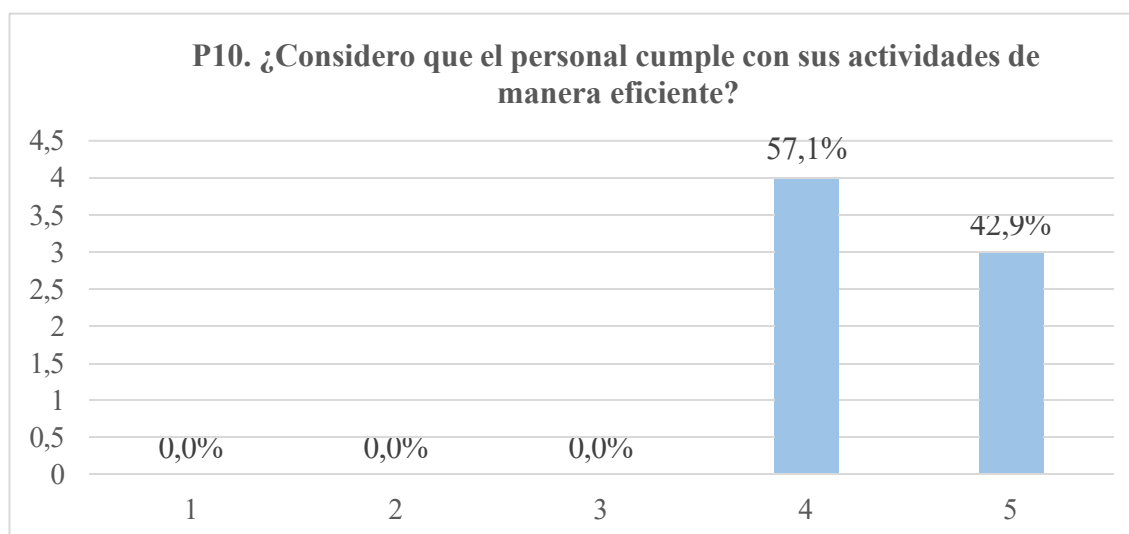
Los resultados obtenidos indican que los directivos poseen una percepción para la incidencia del trabajo en equipo en los colaboradores de la ferretería, en el cual exista un trabajo cooperativo dentro de la organización. No se han encontrado indicios de puntos de vista contradictorios o respuestas negativas.

Tabla 28 *Productividad laboral – Cumplimiento de actividades*

P10. ¿Considero que el personal cumple con sus actividades de manera eficiente?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta diez de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 26 *Productividad Laboral – Cumplimiento de actividades*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

La información recopilada indica que el 42,9% de los encuestados menciona que está en total de acuerdo, es decir que este porcentaje refleja que los directivos consideran que el personal de la ferretería Promacero cumple sus actividades de manera eficiente, el 57,1% señala que está de acuerdo con la interrogante, por lo tanto, no se ha obtenido porcentajes que muestren lo contrario a las respuestas afirmativas.

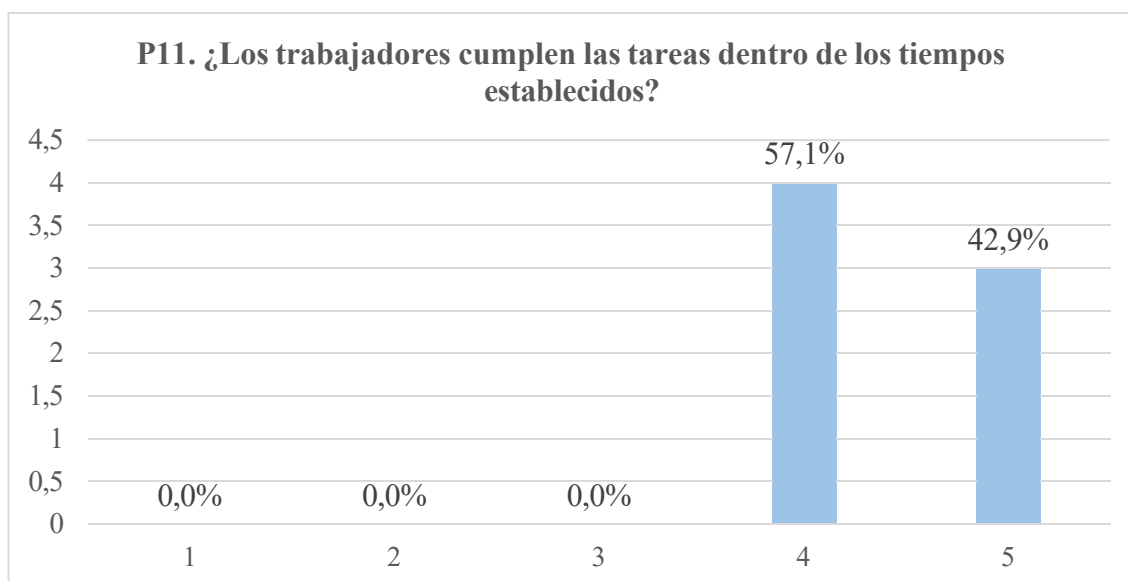
Este resultado demuestra que los administrativos tienen un alto nivel de confianza en el rendimiento y capacidad operativa de su equipo. Debido a que existe datos positivos acerca de la interrogante, lo que demuestra que la organización cumple con los estándares de rendimientos previstos, el desempeño laboral productivo de los colaboradores beneficia en el cumplimiento de metas de la organización.

Tabla 29 *Productividad laboral – Cumplimiento de tiempos*

P11. ¿Los trabajadores cumplen las tareas dentro de los tiempos establecidos?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta once de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 27 *Productividad laboral – Cumplimiento de tiempos*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Los datos muestran que la mayoría de los administrativos está de acuerdo con la interrogante, por lo tanto, se evidencia que la percepción que presentan los administrativos hacia el cumplimiento de tareas por parte de los colaboradores dentro de los tiempos establecidos es positiva, por la cual, se ha obtenido un porcentaje globalizado del 100% de respuestas afirmativas.

El resultado refleja la eficiencia de las prácticas administrativas y una buena gestión del tiempo empleado a realizar las actividades por parte de los trabajadores. La afirmación por parte de los directivos de que su personal cumple las actividades establecidas en tiempos determinados demuestra que existe un enfoque bien definido de trabajo.

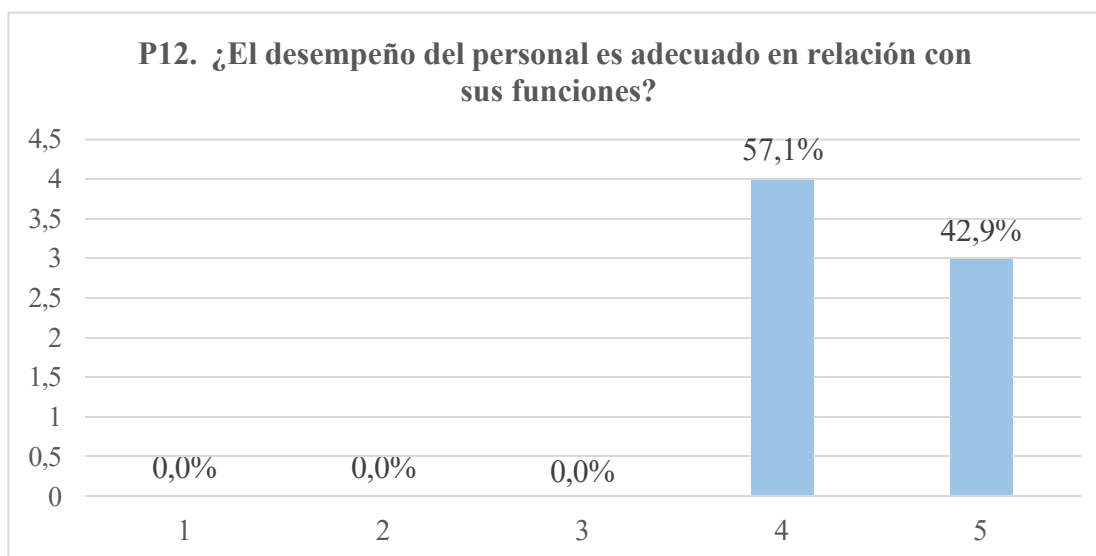
Tabla 30 *Productividad laboral – Rendimiento laboral*

P12. ¿El desempeño del personal es adecuado en relación con sus funciones?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%

De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta doce de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 28 *Productividad laboral – Rendimiento laboral*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Se muestra que el 57,1% de los encuestados expresa que está de acuerdo acerca del desempeño adecuado en cada una de las funciones de los colaboradores de la ferretería, el 42,9% muestra que están totalmente de acuerdo con la interrogante, por lo tanto, se evidencia que solo existen respuestas positivas y no se encuentran resultados negativos o neutrales.

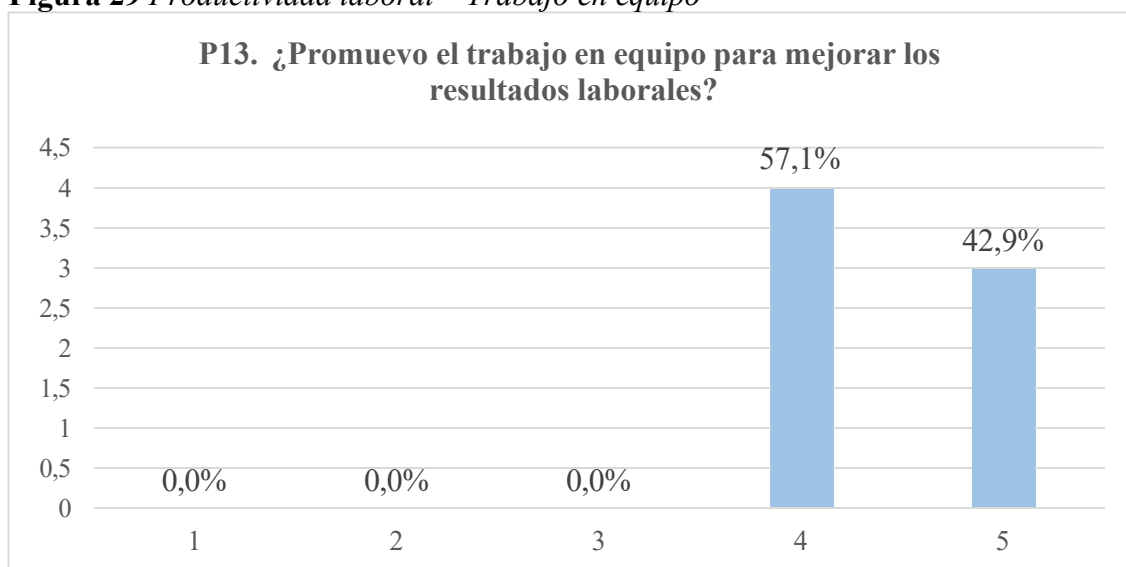
Este hallazgo demuestra que los administrativos confían en las capacidades técnicas y profesionales de los colaboradores. Los directivos se muestran seguros en las capacidades individuales de todos sus empleados, lo que les permite desempeñar eficazmente sus responsabilidades asignadas de acuerdo con los requisitos necesarios para cumplir sus actividades.

Tabla 31 Productividad laboral – Trabajo en equipo

P13. ¿Promuevo el trabajo en equipo para mejorar los resultados laborales?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta trece de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 29 Productividad laboral – Trabajo en equipo



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que los administrativos coincidieron en sus respuestas, ya que fueron todas afirmativas. El 57,1% de los encuestados muestran que tienen la capacidad promover el trabajo en equipo para que los colaboradores mejoren su resultado laboral, el 42,9% señala que está totalmente de acuerdo con la interrogante y se evidencia que no existen datos negativos o neutrales.

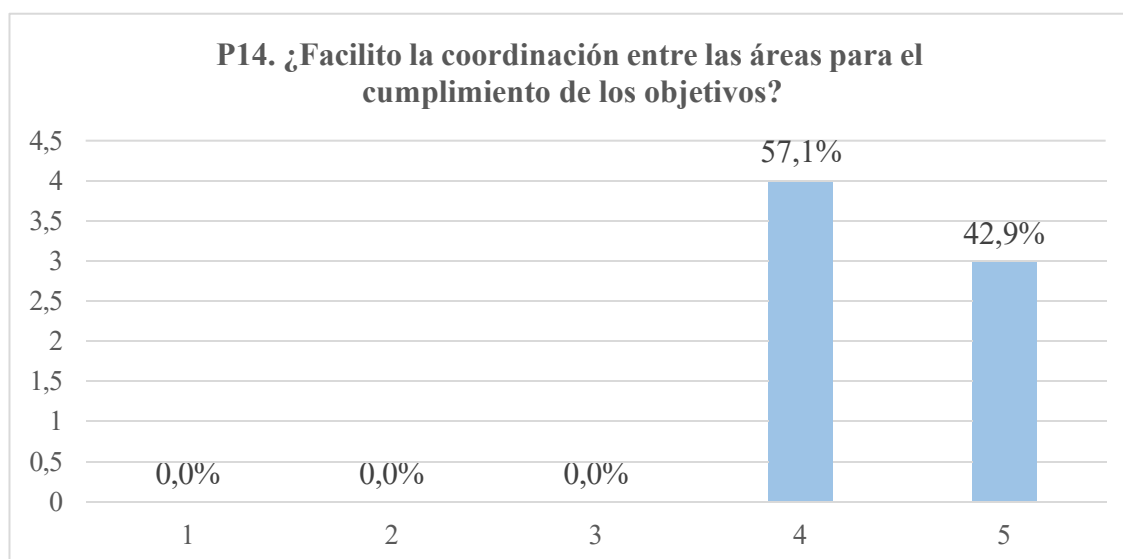
El resultado refleja la confianza que la dirección tiene en la capacidad técnica y profesional para que el equipo de trabajo pueda mejorar los resultados entre las habilidades de los colaboradores y las tareas que se le asignen, lo que facilita su capacidad para cumplir con sus responsabilidades cumpliendo estándares de la organización.

Tabla 32 *Productividad laboral – Coordinación laboral*

P14. ¿Facilito la coordinación entre las áreas para el cumplimiento de los objetivos?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	4	57,1%	57,1%	57,1%
Totalmente de acuerdo	3	42,9%	42,9%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta catorce de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 30 *Productividad laboral – Coordinación laboral*



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

La tabla y figura evidencian que los administrativos obtuvieron resultados positivos en respuestas de la pregunta 14, teniendo que el 57,1% de las personas encuestadas están de acuerdo en que ellos facilitan la coordinación entre las áreas para el cumplimiento de objetivos, el 42,9% muestra que está totalmente de acuerdo con la interrogante, lo que genera un escenario positivo. A demás, no se ha obtenido respuestas negativas que contradigan las afirmaciones.

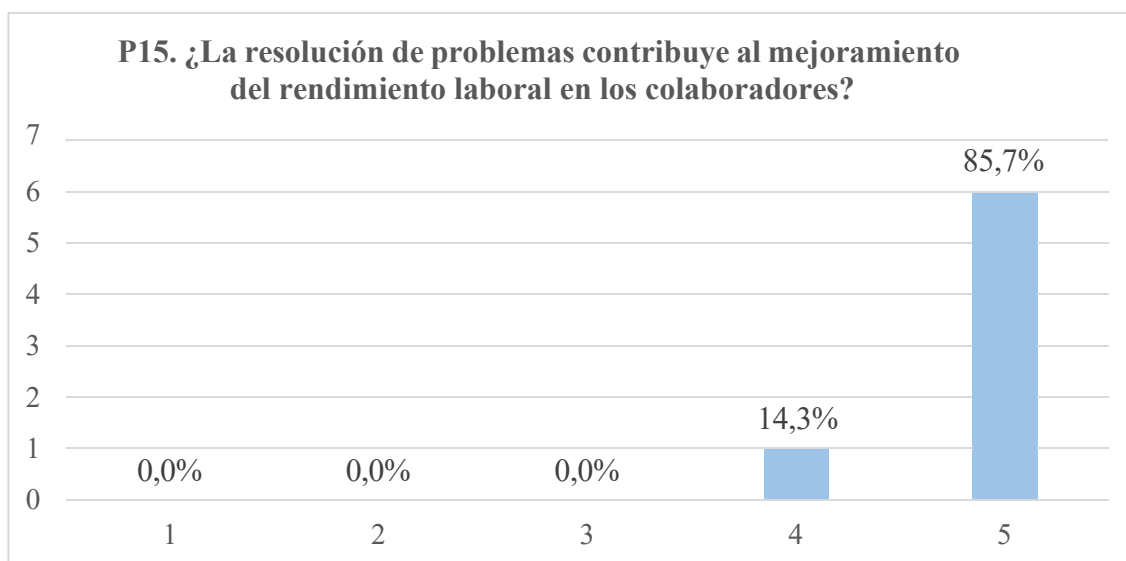
Estos hallazgos demuestran que los directivos de la ferretería Promacero consideran la colaboración como un factor clave para alcanzar los objetivos de la organización con éxito. Los resultados obtenidos demuestran que el personal administrativo fomenta la cooperación y el trabajo en equipo para incrementar la productividad laboral.

Tabla 33 *Productividad laboral – Resolución de problemas*

P15. ¿La resolución de problemas contribuye al mejoramiento del rendimiento laboral en los colaboradores?				
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	1	14,3%	14,3%	14,3%
Totalmente de acuerdo	6	85,7%	85,7%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la pregunta quince de la variable productividad laboral que se tomó de la encuesta aplicada a administradores de la ferretería Promacero.

Figura 31 Productividad laboral – Resolución de problemas



Nota. La figura presenta el porcentaje de la variable productividad laboral.

Análisis e interpretación

La tabla y figura detallan los resultados de la interrogante 15, en la cual se obtiene un resultado altamente positivo, teniendo un porcentaje global de 100% de respuestas afirmativas que los directivos expresan que si se solucionan los problemas en la organización el rendimiento laboral de los colaboradores mejora. De tal manera que no se evidencia resultados en desacuerdo ni que expresen un comportamiento neutral.

Los resultados reflejan que los administrativos coincidieron en que existe una relación directa entre el desempeño de los trabajadores y la resolución de problemas por parte de los directivos. Por lo cual se evidencia que si existe una resolución de problemas de forma eficiente existirá una significativa mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores.

3.1.1 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad ayuda a determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal o no se ajusta a la normalidad. Esta prueba es importante para los trabajos de investigación para decidir si se utiliza estadísticos descriptivos paramétricos o no paramétricos. El objetivo es determinar si los datos de la investigación se ajustan a una distribución normal, el cual también se determina mediante el tamaño de muestra para aplicar otros métodos estadísticos, si la población

es mayor a 50 se analiza el resultado de Shapiro-Wilk y si es mayor a 50 se toma en cuenta el resultado de Kolmogorov-Smirnov (Solís et al., 2024)

Para el presente proyecto de investigación se ha escogido la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ya que posee mayor precisión estadística para detectar si los datos presentan normalidad en muestras pequeñas. Los resultados de esta prueba estadística nos permitirán establecer el nivel de significancia adecuado y determinar si nuestros datos siguen una distribución normal.

Conforme indica Shapiro y Wilk como se citó en Héctor (2023), es una prueba estadística que se utiliza para determinar si los datos muestran una distribución normal, es decir, si los valores se distribuyen de manera asimétrica. Por su precisión y confiabilidad, es una de las pruebas estadísticas aplicadas en investigaciones cuantitativas, en especial cuando se trabaja con muestras pequeñas.

Figura 32 *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Gerenciales	,197	36	,001	,851	36	,000
Productividad Laboral	,302	36	,000	,763	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos estadísticos extraídos del IBM SPSS 27.

La población al ser menor de 50 se toma en cuenta los resultados obtenidos de Shapiro-Wilk para el análisis correspondiente, teniendo en cuenta que la población de esta investigación es de 36. Los resultados muestran un estadístico de 0,851 con una significancia menor a 0,001. Este valor da una significancia menor al nivel crítico de 0,05, por lo cual se evidencia que se rechaza hipótesis de normalidad y se determina que los datos no siguen una distribución normal.

3.1.2 Correlación

En una investigación cuantitativa la correlación estadística es utilizada para determinar la relación entre dos o más variables. Su objetivo es demostrar si una variable cambia

respecto a la otra y la intensidad de dicha relación. En una investigación correlacional, puede ayudar al investigador a explicar el comportamiento de las variables de estudio, pero no ha determinar si existe una relación casual entre ellas (Acuña y Peña, 2023).

El uso de la correlación estadística como parte de la investigación propuesta resulta ser un factor importante, ya que se planteó determinar la correlación entre variables y los datos recolectados a la población resultaron ser no paramétricos, por lo tanto, se procede a evaluar mediante una correlación de Spearman. Este análisis nos permitirá determinar si un mayor nivel de habilidades gerenciales se relaciona con un mayor nivel de productividad laboral dentro de la organización.

3.2 Correlación de Rho de Spearman

Según Spearman como se citó en Dávila (2022), este coeficiente es una medida estadística no paramétrica, por lo tanto, permite direccionar la fuerza de la relación entre dos variables, mediante el orden o rango de sus datos, se aplica esta correlación estadística cuando no se cumplen los supuestos de normalidad. Es representada por el símbolo Rho, que se utiliza para relacionar la asociación entre variables ordinales, convirtiéndose así en una herramienta esencial en una estadística no paramétrica.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es una prueba estadística para datos no paramétricos, este tipo de correlación requiere que los datos no sean normales a diferencia de Pearson que se utiliza solo cuando los datos evidencian normalidad. Spearman ayuda a determinar si a medida que una variable aumenta o disminuye la otra también se ve afectada o beneficiada, para ello proporciona un rango de valores de -1 a +1, en donde valores cercanos a +1 indica una relación positivamente alta entre variables y valores cercanos a -1 indica un índice bajo de relación entre variables (Villareal y Roque, 2022).

El uso de este coeficiente de correlación ofrece numerosas ventajas al medir el nivel de correlación entre variables cuando no se cumplen los requisitos para realizar pruebas paramétricas, así como también permite fortalecer la validez de las conclusiones obtenidas en la investigación. Los valores asignados para determinar la relación son esenciales para determinar si el estudio está midiendo variables con un alto o bajo nivel de relación.

Figura 33 *Correlación entre Habilidades gerenciales y Productividad laboral*

		Habilidades Gerenciales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	,000
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	de ,763**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	36
		N	36

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

Nota. Información extraída del IBM SPSS 27

Los datos recopilados se sometieron a un análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman arrojando un resultado de 0,763. Esto significa que existe una fuerte correlación positiva entre las dos variables. De igual modo el p valor es <0,001, lo que indica que existe una relación estadística significativa, no aleatoria, lo que demuestra un alto nivel de confianza y una estrecha correlación entre las dos variables.

Las habilidades gerenciales son fundamentales para el desempeño de los empleados, por lo tanto, los resultados muestran un resultado significativo para la ferretería Promacero. Dado que la correcta coordinación de recursos y el fomento del trabajo en equipo se derivan de las habilidades gerenciales por parte de los directivos dentro de la organización. Los resultados muestran que los administrativos influyen en el comportamiento de sus colaboradores, lo que a su vez contribuye al éxito general de la organización.

Para la prueba de hipótesis los resultados obtenidos respaldan la conclusión de que existe un alto grado de correlación entre las dos variables estudiadas, por lo cual, mediante el análisis de los datos se pudo comprobar que existe una correlación positiva, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis alternativa

H₁= Existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral en la ferretería Promacero – sucursal Pelileo.

CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

La presente investigación permitió identificar las habilidades gerenciales presentes en la ferretería Promacero sucursal Pelileo y se puede concluir que el grado de apoyo que reciben los operativos a través de la interacción con los administrativos dependen en gran medida de las habilidades interpersonales y el trabajo en equipo. La información recolectada evidenció resultados positivos, es decir, que la capacidad de los administrativos para comunicarse, brindarles apoyo y promover el respeto mutuo mejora significativamente la experiencia laboral.

Los datos acerca de la productividad laboral determinaron que los colaboradores conservan un nivel elevado de desempeño en las habilidades operativas. Los resultados evidenciaron que el personal cumple eficientemente con las actividades establecidas y en el tiempo determinado por los administradores, teniendo así la capacidad de alcanzar los objetivos de la ferretería.

Se ha evidenciado que existe una correlación positiva entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral, lo que demuestra la relevancia de una buena gestión para mejorar la eficiencia y la calidad de trabajo que realizado. Los resultados arrojados por el coeficiente Rho de Spearman mostró un valor de ,763 y un nivel de significancia de 0,000, por lo tanto, la productividad laboral de los operativos se ve significativamente influenciada por las habilidades gerenciales de los administrativos.

Se puede concluir que existe una correlación positiva entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral, por lo cual una adecuada gestión administrativa basada en el trabajo en equipo, la comunicación y el apoyo al personal aporta significativamente al incremento del rendimiento laboral.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda al personal administrativo fortalecer de manera continua sus habilidades gerenciales, mediante programas de capacitación orientados en el liderazgo, comunicación, toma de decisiones y manejo de conflictos, para así consolidar las competencias personales, interpersonales y grupales identificada en la investigación, favoreciendo un ambiente laboral más colaborativo.

Para mantener los altos niveles de productividad que se evidencia tener en el estudio, se recomienda implementar mecanismos de seguimiento, reconocimiento y retroalimentación del desempeño que contribuya a fortalecer el compromiso de los colaboradores que ayude a fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y a sostener el desempeño alcanzado por el personal en las actividades operativas y administrativas.

Considerando que se obtuvo un alto nivel de correlación entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral, se recomienda establecer un sistema de evaluación de desempeño que incluya indicadores relacionados con el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo, este sistema se aplicaría para los operativos y administrativos. Esto ayudará a identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones oportunas.

Se recomienda promover una mayor participación por parte de los colaboradores en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones relacionadas con sus funciones, fortaleciendo así la comunicación y la cooperación en las diferentes áreas de la ferretería. De esta manera se podrá contribuir al mantenimiento del clima laboral favorable y al cumplimiento de objetivos.

Bibliografía

- Acuña, C., y Peña, M. (2023). Revisión sistematizada de las técnicas de recolección de datos sobre la violencia de género entre estudiantes en espacios universitarios . *Nueva Época* , *LIII*(2), 94-96. <https://doi.org/10.48102>
- Agresott, A., Niebles, W., y Pacheco, C. (2025). Habilidades blandas y desempeño empresarial: una relación de su estado desde el mercado ferretero de Colombia. . *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 302-203. <https://doi.org/10.18041/2382>
- Álvarez, D., Montes, J., y Osorio, C. (2023). Habilidades gerenciales como factor de competitividad empresarial. *Región Científica*, 4-5 . <https://doi.org/10.58763/109>
- Amán, R., Altamirano, D., y Jiménez, F. (2024). Habilidades Gerenciales y Eficacia en Toma de Decisiones en Unidades de Producción. *Revista de Ciencias Administrativas y Económicas* , 183-184.
- Ante, F., y Vega, K. (2023). Loderazgo organizacional y su incidencia en la productividad en las asociaciones textiles del cantón Latacunga . *UTC*.
- Arcos, A. (2022). "El clima laboral y la productividad en la organización comercial EMPROVIT de la ciudad de Ambaro".
- Balla, D. (2025). Determinantes de la productividad laboral del sector empresarial de la zona 3 de planificación del Ecuador .
- Bautista, M., Franco, K., y Hickman, H. (2022). Objetividad, validez y confiabilidad: atributos científicos de los instrumentos de medición. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, *11*(21), 66-71. <https://doi.org/10.29057/10048>
- Córdova, S., Allón, J., y Maldonado, I. (2025). La capacitación continua en la productividad laboral. *Revista INVECOM* , 5(3), 2-3.
- Dávila, R. (2022). INCENTIVOS LABORALES Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PERUANA. *Recista Universidad y Sociedad* , 1(14), 576-583.

<https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-576.pdf>

- García, J., Paz, A., y Araujo, D. (2024). Habilidades gerenciales como ventaja competitiva para la sustentabilidad en pequeñas y medianas empresas de manufactura textil . *Revista de Ciencias Sociales* , 269-270.
- García, L., Martínez, L., Cerrón, M., y Molina, H. (2022). Validez y confiabilidad de un instrumento que permite detectar una revista depredadora. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(18), 9-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/estr.v9i18.8744>
- Gonzáles, M. (2024). Intensidad de colaboración interprofesional y factores relacionados en las Unidades de Cuidados Intensivos. Un estudio descriptivo de tipo transversal con enfoque analítico. *Enfermería Intensiva* , 3(35), 188-200. <https://doi.org/10.1016/002>
- Hanco, M., Atamari, R., Salazar, J., Gutierrez, G., y Gallegos, D. (2024). Impacto de las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la administración pública . *Revista Impulso* , 117-118. <https://doi.org/10.59659/52>
- Hector, L. (2023). Histograma y distribución normal: Shapiro-Wilk y olmogorov Smirnov aplicado en SPSS. *REVISTA LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES* , 4(4), 24. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1242>
- Ibárcena, K. (2024). El Clima Organizacional y la productividad laboral en los administrativos de la red de salud de Caylloma. *Decisión Gerencial*, 3, 29-30.
- Loján, J., Pinos, E., y Sarmiento, W. (2022). Habilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud . *Polo del conocimiento* . <https://doi.org/10.23857/4002>
- Mendoza, A. (2024). Productividad administrativa mediante un modelo de gestión de talento humano sobre la base de la evaluación del desempeño. *Revista Andina de investigaciones en Ciencias Económicas y Empresariales*, 1(1), 169-206. <https://doi.org/10.69633/p4wfra10>

- Merino, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *Redalyc* , 1-10. <https://doi.org/10.15359/20>
- Meza, D., Barcia, E., Orellana, L., Becerra, A., y Batalla, C. (2023). Correlación entre la motivación y el desempeño académico en la carrera de educación inicial. *Código Científico*, 4(2), 884-900. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/260>Como
- Muñiz, J. (2022). *"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA DULCENAC"*.
- Núñez, M., y Medrano, C. (2023). La investigación de alcance correlacional dentro de una aula educativa. *Investigación Educativa Duranguense* , 14(22), 53-54.
- Ordoñez, Á. (2025). Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales, tipos, métodos y diseños . *Revista sociedad y tecnología* , 8(2), 337-338. <https://doi.org/10.51247/484>
- Paytan, Y. (2025). SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA . Huancavelica , Perú .
- Quiñonez, B., Bedoya, M., y Custode, J. (2025). Neuromanagement y su influencia en la productividad organizacional. *Ciencia y Método* , 3, 46-47. <https://doi.org/10.55813/35>
- Ramirez, A. (2023). Innovación Sostenible: cómo las Habilidades Gerenciales pueden marcar la Diferencia en las Organizaciones . *Revista Científica ANFICIOS* , 12-14. <https://doi.org/10.37979/112>
- Rodríguez, D. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral* . UPTC. <https://doi.org/10.19053/978>
- Rodriguez, J., Vásquez, L., Andrade, E., Bartra, K., Sánchez, F., y Ruiz, R. (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral. *Revista INVECOM*, 4(2), 4-5.
- Solís, Y., Ramirez, E., Ponce, E., y Ponce, N. (29 de noviembre de 2024). Importancia de Conocer la Normalidad de los Datos Utilizados en los Trabajos de Tesitas.

Universidad de Salamanca . (2005). *CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN LABORAL del Personal de Administración y Servicios Curso 2004-2005* . Salamanca : Universidad de Salamanca .

Vázquez, J. (2023). Validez y confiabilidad del instrumento abreviado para medir salud mental positiva ocupacional en profesores ecuatorianos de educación superior. *PIENSO en Latinoamérica*(14), 25-30.

Villareal, M., y Roque, R. (2022). El apoyo educativo para el emprendimiento y su relación con las intenciones emprendedoras de los estudiantes universitarios. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1273>

Younes, M., Echeverri, A., y Vieira, J. (2023). Habilidades gerenciales no técnicas necesarias para el directivo empresarial . *Revista CEA*, 9(21), 5-6. <https://doi.org/10.22430/242>

Anexos