



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de los
puestos de salud de Villa el Salvador, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Vicente Parco, Wilmer Eloy (orcid.org/0000-0002-6160-0865)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

CO-ASESOR:

Dr. Mamani Orconi, Hebert Lucas (orcid.org/0000-0001-9755-4197)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, bueno y generoso, por ser mi guía en este camino y permitirme cumplir este objetivo. A mi esposa Emilia, mis hijos Gonzalo, Luzmila y Alvaro fuente inagotable de amor e inspiración. A mis padres Eloy y Luzmila por darme la vida y la fortaleza para siempre seguir adelante. A mis hermanos y sobrinos por sus cariños y buenos deseos. Gracias.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora: Dra. Juana Yris Diaz Mujica mi reconocimiento y gratitud por brindarme sus sabios conocimientos, asesoramiento y guía en esta investigación. Gracias a la Universidad César Vallejo a los docentes de la de la maestría quienes me permitieron acumular nuevos conocimientos y experiencias con una actitud reflexiva y crítica. A mis compañeros de trabajo de los puestos de salud de Villa el Salvador de manera especial para mi equipo del Centro de Salud Héroes del Cenepa quienes participaron de manera atenta y voluntaria.

Índice de contenido

Caratula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Habilidades gerenciales y sus dimensiones.....	17
Tabla 2. Variable SL y sus dimensiones.....	18
Tabla 3. Prueba paramétrica de las variables HG y SL.....	19
Tabla 4. Correlación entre las variables (HG-SL).....	21
Tabla 5. Correlación entre la dimensión HC y la variable SL.....	22
Tabla 6. Correlación entre la dimensión HT y la variable SL.....	23
Tabla 7. Correlación entre la dimensión HH y la variable SL.....	24

Índice de gráficos y figuras

Figura1. Gráfico de frecuencias de HG y sus dimensiones.....	17
Figura 2. Gráficos de frecuencias de variable SL y sus dimensiones...	19

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador 2022. Para llevarla a cabo se realizó una metodología de tipo básica, cuantitativa, con un diseño no experimental – descriptivo y un nivel correlacional. Contó con una muestra de 140 colaboradores entre profesionales, técnicos, auxiliares y administrativos que trabajan en los puestos de salud del distrito. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios estandarizados para Habilidades gerenciales (Alcon Noris, 2014) y para Satisfacción laboral (Palma Sonia, 2005), en donde el índice de confiabilidad del primer cuestionario fue una puntuación de Alpha de Cronbach = 0.972 y para el segundo cuestionario un $\alpha = 0.866$.

Los resultados obtenidos mostraron que hay una correlación entre ambas variables con una significancia igual a 0,000 y una correlación de variables del Rho Spearman = 0.757. Lo que los llevó a concluir que existe una relación significativa y directa de las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador 2022.

Palabras clave: habilidades gerenciales, satisfacción laboral, puesto de salud.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction of the personal of the health post of Villa el Salvador 2022. In order to carry it out, a basic, quantitative methodology was used, with a descriptive non-experimental design and a correlational level. The technique used was the survey and the instruments were two standardized questionnaires for Management skills (Alcon Noris, 2014) and job satisfaction (Palma Sonia, 2005) where the reliability index of the first questionnaire an Alpha score of Cronbach =0.972 and for the second questionnaire an Alpha score of Cronbach= 0.866.

The results obtained showed that there is a correlation between both variables of the Spearman=0.757. This led them to conclude that there is a significant and direct relationship between managerial skills and job satisfaction of the staff of the health posts of Villa el Salvador 2022.

Keywords: managerial skills, job satisfaction, health post.

I. INTRODUCCIÓN

Las diversas organizaciones, especialmente las orientadas al sector salud, en la actualidad requieren con mayor auge que las personas que se desarrollan dentro de puesto de directivos o gerenciales, estén capacitadas en temas como las habilidades gerenciales, esto, con la finalidad, de que puedan desarrollar actitudes que faciliten la toma de decisiones, así como, un método para estandarizar actividades en el trabajo que sea utilizado para asegurar una adaptación constante a las diversas situaciones emergentes que surgen sin ser previstas. Actualmente, el mercado es cambiante y altamente competitivo, lo que no permite, ni mejorar, ni salir de las circunstancias problemáticas originada dentro del proceso de gestión, por lo que es necesario identificar las diferencias competitivas de las instituciones, que es creada por su capital humano (Sánchez y Poveda, 2019).

En relación a lo antes mencionado, es importante mencionar, que actualmente los establecimientos de salud tienen una carencia de profesionales en las áreas administrativas con habilidades gerenciales, las cuales esta sub-dimensionadas en aspectos interpersonales, pensamiento crítico y estratégico, como lo demuestra la inadecuada ejecución de los procesos donde confluyen las tareas administrativas en los diferentes niveles organizacionales (Álvarez, 2017). Asimismo, es relevante decir, que las habilidades que se denominan como directivas son aquellas características de las personas que les permiten desarrollar el cambio y hacer un aporte positivo a toda la organización, acciones específicas e identificables cuando las personas pretenden realizar y recibir resultados objetivos y concretos (Zaldúa, 2018).

En el contexto señalado, se ha verificado principalmente en los representantes de las gerencias que lideran equipos, como estos influye directamente sobre su performance, productividad, motivación y satisfacción” (Yanes, 2017). Y es por ello, que es de suma relevancia identificar cuáles son las competencias específicas que permiten el mejor desenvolvimiento de este rol directivo y cuáles son las barreras que se presentan y que a su vez dificultan el cumplimiento de los objetivos planteados. Al identificar en primera instancia, el nivel estándar que presenta el liderazgo y posteriormente la (SP) satisfacción del personal, diferentes autores han llegado a resaltar que los líderes moldean la confianza de sus colaboradores,

influyen en su motivación, e impactan en su estimulación para el trabajo y su satisfacción en general (Peruzzo, 2020). Es por ello, que es conveniente elevar mediante el desarrollo constante aquellas competencias gerenciales que se convierten en el motor del desempeño y motivación, ello llevará a los colaboradores a realizar su trabajo por autogestión y no por presión.

Cuando se habla por ejemplo del sector salud, específicamente en el Perú, según el diagnóstico realizado en el ámbito del área denominada RRHH (recursos humanos) elaborado durante el lapso del tiempo del año 2018 (MINSA, ASIS, 2018), apunta que, aunado a un déficit de profesionales, existen deficientes condiciones laborales, lo que conlleva que no se cumplen con los planes para incentivar el desarrollo de las habilidades gerenciales, trayendo como principal consecuencia que se diagnostique un bajo rendimiento del personal de salud para cumplir con los objetivos institucionales y brindar un servicio de calidad. Todo lo antes señalado, impactaría en la satisfacción laboral, por lo que es indispensable que se incentiven las capacidades gerenciales en los diferentes puestos de salud como hospitales, postas o centros de salud de primer nivel, del país para obtener participación de los diferentes colaboradores del sector salud.

Asimismo, es importante señalar que, si bien los roles de los entes considerados como directivos y las competencias gerenciales que deben tener estos mismos, en los diferentes puestos de salud deben ser los más homogéneos, posible en todas los centros de salud, cuando se constata con la realidad, se puede evidenciar fácilmente aquellas características del ambiente que hace intuir que están deban ser desarrolladas de manera diferente; por ejemplo, existen diversos factores como: la escasez de recursos, la rigidez del presupuesto y las demandas sindicales en el sector público, hacen que las habilidades gerenciales sean diferentes con respecto a las entidades privadas. En este sentido, como por ejemplo (Vega, 2019) encontró variabilidad en las competencias de comunicación, liderazgo y motivación; y comenta que cuando estas competencias aumentan, sucede lo mismo con la satisfacción, ya que guardan una relación proporcional.

En el Perú, se presenta ciertos factores como, por ejemplo: una significativa carga de enfermedades, que trae como consecuencia principalmente daños

degenerativos y crónicos, sobre todo, en los lugares con las poblaciones más grandes y presentan envejecimiento gradual, este escenario, crea un problema que no se puede resolver con el modelo de administración de servicios actual. Del mismo modo, a pesar de las diferentes implementaciones de estrategias como el seguro de uso para toda la población (público) junto con un incremento en el presupuesto estatal. Muy a pesar de ello, el tan anhelado desarrollo de los cambios que beneficien a la población no se ha logrado, por lo cual, se requiere un mayor interés, mediante un cambio estratégico de la dirección, girando su enfoque hacia las habilidades gerenciales.

Es muy importante, que durante todo el llamado de candidatos que aspiran llegar a convertirse en directores, sean profesionales plenamente evaluados durante su proceso de selección a fin de tomar en consideración aspectos como: el trabajo en equipo para esto, se requiere habilidades y competencias adicionales que demuestren una formación profesional, que no se toma en consideración aún.

Derivado del contexto anteriormente señalado, el estudio actual, se realizó en el distrito de Villa el Salvador, en un centro considerado de primer nivel de atención para las personas que tienen un percance en la salud, el cual, es considerado como los responsables de ser la primera instancia donde recurre las personas que necesitan este servicio, por este motivo, esta actividad debe verse reforzada por el compromiso vital de los trabajadores que tienen como objetivo velar por solventar los requerimientos de las personas que acuden buscando una atención por percances en su salud de la sociedad Peruana.

Por ello, se considera pertinente realizar esta interrogante de investigación que se señala a continuación: ¿Cuál es la relación que existe entre las HG (habilidades gerenciales) y la SL (satisfacción laboral) del personal de los puestos relacionado a la salud de Villa en Salvador, 2022?

De igual forma, es de interés preguntar de forma específica: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones como: HC (habilidades conceptuales), las HT (Habilidades técnicas) y las HH (Habilidades humanas) y la influencia en la SL (satisfacción laboral) del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador, ¿2022?

Respecto a la justificación se pretende validar los beneficios derivados por los resultados, los cuales, se estima que puedan servir de orientación a los procuradores que se encargan de dar solución a los requerimientos de salud que presenta la sociedad y principalmente a los responsables de dirigir a los departamentos de recursos humanos, para abordar aquellos aspectos, de las habilidades gerenciales que falten desarrollar y que impactan negativamente en la perspectiva que puedan desarrollar los trabajadores. Así mismo, debe servir a las entidades formadoras como por ejemplo universidades, ya que mediante la formación adecuada sobre el tema donde se enfoca la investigación actual, sirve como de referencia para la implementación de mejora continua sobre los aspectos más importantes de la SL de salud. Esta investigación colabora de manera racional, representativamente a obtener resultados que permitan fortalecer la comprobación de un supuesto estadístico; de tal manera que conlleve a entender de forma acertada la realidad de los principales líderes de gerencias los niveles de atención primaria, poniendo a prueba los resultados que nos permitan diagnosticar y conocer las HG de nuestro personal del primer nivel, facilitando su uso para a otros investigadores mediante cuestionarios válidos y confiables. Por todo, lo antes expuesto, es relevante mencionar que, se puede lograr con este estudio elevar el nivel de SL en la personal salud en el distrito de Villa el Salvador.

Siguiendo el mismo orden de ideas, el objetivo general se establece determinar la relación entre las variables HG y la SL del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador. De igual forma, se plantean el siguiente objetivo específico: conocer la relación existente entre las denominadas HC, HT y HH y como está influye en la satisfacción laboral en el personal de salud en estudio.

Bajo la óptica de nuestro proyecto, se formuló como hipótesis general de estudio. Si existe analogía entre las HG y la SL del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador. Las hipótesis específicas del proyecto son: existe correlación entre las habilidades conceptuales, habilidades técnicas y habilidades humanas y la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, ubicado en Villa el Salvador.

II. MARCO TEÓRICO

En todo el perímetro nacional, se encuentra investigaciones como las del autor Aldaz (2022), en su publicación, llamado HG y SL de los colaboradores asignados a los centros de salud, ubicados en Cajamarca, en donde, señala que: los directivos requieren competencias gerenciales que estimulen el poder adquirir habilidades para dar con decisiones asertivas y que apunten a la SL, dicho estudio presento como objetivo general: establecer la relación entre HG y SL del personal de salud de una Red de Salud en San Ignacio, dentro del año 2022 . Entre los resultados, se destacaron que el 66.7% evaluó a su superior inmediato y concluyeron que HG eran adecuadas; asimismo, este mismo conjunto de colaboradores obtuvo el mejor porcentaje, donde se medía el nivel de satisfacción dentro del centro de salud, el cual, era de 65.1%; y en contraparte encontraron insatisfechos el 15.9%, de las personas encuestadas. En relación al coeficiente de Rho $r = 0.596$, da como resultado la relación moderada positiva entre las variables estudiadas.

De igual forma, Velásquez Cuba, Jonathan, (2020), en su estudio nombrado: las destrezas gerenciales y el impacto de la satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020, desarrollo un investigación con la intención general de: “Determinar la relación entre las HG y la SL de los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, para el año 2020”. Con una muestra conformada por 80 usuarios internos. Los resultados que plasmaron en su estudio señalaban, que mediante la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman se dedujo que la relación es proporcional, a mayor habilidad gerencial, mayor satisfacción laboral.

En este contexto, en el que se ha interactuado con diversos autores, también destaca el estudio de Salazar (2017), en este trabajo de investigación titulada: habilidades enmarcada dentro las destrezas gerenciales y su impacto en la generación de decisiones adecuadas en la gestión de la Municipalidad de Huaraz, 2017, se presentó como objetivo: establecer la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones. Como resultado plasmo que basado en la prueba de Rho de Spearman, se visualiza la analogía de grado significativo entre HG y la toma de decisiones, observándose un valor donde $p =$

0.000 a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0.701.

Moreno y Wong (2018), en su artículo, presenta un tema enfocado en determinar el grado de influencia y el grado de importancia que tiene las variables CG (competencias gerenciales) y como están beneficiadas e impactan en la percepción satisfactoria de los colaboradores dentro de sus propios departamentos, donde se puede mencionar que ha consecuencia del estudio, se logró obtener a través de la utilización de una serie de encuestas, donde como resultado se señaló con ahincó que los altos entes direccionales presentan valores medios de satisfacción, siguiendo una línea decadencia donde terminan afectado los empleados, los cuales, se encuentran en valores bajos y muy bajos en relación de la variable de satisfacción.

De igual forma, los autores Rivera y Medina (2018) efectuaron una investigación considerada de tipo mixta, con diseño correlacional y no experimental, en la cual, las nuevas definiciones de la gestión apuntan a seguir en la búsqueda de mejorar las HG generando la sensación de aumento de la variable comentada a lo largo del estudio SL del personal. De la misma manera, lograron indicar que se debe realizar diferentes estrategias para obtener los mejores gerentes organizacionales. Permitiendo obtener cambios que agreguen a la gestión organizacional haciendo un hincapié mayor a los colaboradores pues se debe considerar que los colaboradores son el motor operativo de toda institución pública.

Por su parte, el autor Hino (2018) evaluó el enlace positivo entre las habilidades desarrollada por los entes direccionales y la percepción que tienen los colaboradores en el ámbito de la satisfacción dentro del entorno laboral, donde exponen diferentes comentarios a fin de obtener un punto de comparación entre HG y su relación en la satisfacción enmarcada en el ámbito del trabajo. Por ello, es necesario que todos los altos mandos que ocupan puestos gerenciales sean flexible y empática con sus trabajadores, los cuales, se sentirán más comprometidos con la institución, logrando resultados con beneficio institucional.

De igual forma, el autor Machaca (2018) analizó los efectos de la variable de HG y la variable SL, a través de un instrumento denominado cuestionario

aplicándose directamente la técnica de Likert, donde obtuvieron como resultado que: el ejercicio de las HG aumenta la SL, además exteriorizar propuestas para fortificar la gestión y a consecuencia levantar el ánimo de los colaboradores.

Así también, el investigador Barazorda (2020) demostró mediante los resultados que obtuvo de su investigación que las variables se encuentran correlacionadas de manera directa y significativa. Por lo que señalaron que es una necesidad que la institución vele los intereses de sus clientes internos para lograr una lealtad laboral o compromiso de trabajo.

Por su parte Cruz (2018) también evidenció relación significativa entre las variables relacionadas a las HG. Por lo que señaló que: es importante, que los directivos se encuentren competentes para los grandes desafíos que enfrentan las diversas organizaciones, en especial, en el manejo de los colaboradores, así como mejoramiento del proceso de elección de personal para que potencien los beneficios del objetivo organizacional.

Galván (2018) logro conocer el nivel de interrelación de ambas variables, mediante un estudio de enfoque cuantitativo, en el cual, a través de él, es posible concluir que las habilidades gerenciales están significativamente asociadas con el manejo de la salud, alcanzando así una alta correlación de Spearman de 0.808, lo que se puede traducir como que se debe tomar en cuenta las mejoras de los procesos y estandarizar un método de trabajo, el cual, permite mayor oportunidad de estar preparado para enfrentar cualquier tipo de problemas externos.

Romero (2018) señaló que pudo comprobar la correspondencia existente entre las GH (habilidades gerenciales) y el DH (desarrollo humano). El estudio fue alineado a una investigación de campo, permitiendo visualizar grandes cambios que permite hacer énfasis en el mayor desarrollo organizacional, sobre su metodología, fue elaborada con un diseño correlacional, no experimental y de nivel cuantitativo. El resultado fue precisamente la efectividad de una significativa analogía entre ambas variables GH y DH.

A nivel internacional Según Ogilvie et al., (2021) comenta que un programa integrado de desarrollo de administradores de salud tiene la necesidad y los

beneficios determinados a tal nivel que se pueden consultar en diversos estudios como artículos científicos, tesis y textos bibliográficos, así como en organizaciones donde se ha implementado. Este a su vez expone una estructura de un programa de formación de líderes, mediante métodos estudiados con el fin de mantener y mejorar el desempeño del gerente de enfermería sostenible. Comprender los orígenes de las estrategias para incentivar el crecimiento del equipo y maximizar el desempeño para mantener el liderazgo a través de la promoción de hábitos de autocuidado es pieza fundamental para conseguir la meta. De igual forma, se alcanzó el objetivo principal de: identificar y proponer las CG (competencias gerenciales) necesarias para un clima organizacional adecuado.

Para el autor Kang et al., (2021), persevero en la investigación que tenía como meta desarrollar una escala de capacidades de enfermería de salud global y comprobar los efectos de la autoeficacia intercultural y la competencia compasiva. Concluyendo la suficiencia validez y confiabilidad de la escala GHNC para su practicidad en el área implementada, así como la investigación. Al final del estudio presenta como conclusión destaca que las habilidades y atributos personales de las enfermeras clínicas a pesar que se exhibieron, parecen no cuentan con los estudios necesarios.

En la misma referencia el autor Chuluunbat et al., (2021), en su estudio a través del diagnóstico permite visualizar amenazas que influyen en el medio ambiente y aumenta el cuerpo de conocimiento al capturar el papel moderador de las aptitudes de la gerencia. Además de proporcionar la data para los creadores de las directrices y políticas, y los profesionales sobre la gestión ambiental. La aplicación de las estrategias en gestión ambiental de la organización y su integración son la clave para que el funcionamiento marque la ruta para aplicarlas de una manera eficaz involucrando las partes interesadas.

Para Lee et al., (2021), señala que la actitud aprovechada de una gerencia en particular con capacidades excepcionales fluctúa según la persistencia del logro de resultados hacia al éxito organizacional, proporcionando una relación directa entre el comportamiento ético, las aptitudes de la administración del cargo y la viabilidad de aumentar la capacidad de realización de actividades. De igual manera,

se evidencia que los determinantes que presentaron un nivel alto mayor influencia fueron las competencias no tan relevantes y administrativas, en cual, tuvieron problemas en sus estimaciones, así mismo, presentaron una comunicación escasa entre los trabajadores, tomando en cuenta a los gerentes y subordinados visualizándose poca eficacia en cuanto a las tareas propias de su cargo en la institución. (Sánchez et al., 2020).

Según el autor Grohmann et al. (2015). Se pudo desarrollar las aptitudes y actitudes del director del hospital. En relación a los resultados, se pudo demostrar que las habilidades de gestión más representativas fueron, alcanzar una mejor gestión en la dirección del hospital, asimismo desarrollarse más que en el grupo de trabajo en un equipo en donde las relaciones entre si son fundamentales para el éxito de la institución, de ahí la innovación y, finalmente, la capacidad de resolver problemas que se presenten en la gestión de la misma.

Guarnizo (2018) pudo diagnosticar e identificar la aportación valiosa de la administración por competencia y a su vez como se desempeña en el rango de las competencias de la dirección que tienen todos los órganos de gestión de las unidades administrativas y educativas de VTU. Esta investigación concluye que, se estableció que las ideas basadas en el nombramiento de los requerimientos de selección de empleados en la respectiva organización no cuentan con el procedimiento reglamentario, los cuales no cuentan con la pericia o base teórica técnica para el desarrollo de sus funciones de manera eficaz de acuerdo a su rol dentro de la institución, establecidos en el marco del requisito.

Vanegas (2014) visualizó el gestor público tiene el deber de formarse, maximizar aptitudes, exponer sus conocimientos prácticos mediante la gestión del conocimiento y experiencia que sirvan como a la hora de poder acertar una situación presentada y de esa manera conseguir los objetivos propuestos, debido al riguroso cumplimiento de sus estrategias el recurso humano y metodológico, ya que es un área de alta complejidad. Las instituciones del estado deben ser guiadas por una ruta trazada por el nivel directivo de las mismas, con competencias destacadas en su rol, y habilidades blandas que le permitan desarrollar de manera eficiente la gestión de la administración de las instituciones del estado. Por

consecuencia, se planifica y planea unas actividades de alta complejidad con retos exigentes, ya que las metas de las instituciones públicas impactan directamente y siguen la dirección de las metas y logros del Estado, que aseguran conseguir un estándar de gestores públicos altamente calificados y cualificados con la capacidad de traer nuevas ideas para la organización y de esta forma una mejor sinergia de trabajo entre sus colaboradores y sobre todo para alcanzar los objetivos planteados a todo nivel jerárquico.

De igual forma, Pujol (2018) evalúa una revisión documental que tiene relación directa con los pilares que determinan la satisfacción laboral, en donde los resultados demuestran una carencia de estudios en relación a los efectos determinantes, en relación al sistema laboral, además de analizar los principales vacíos que existen en la literatura y recomiendan una línea potencial de investigación.

Para (Donawa, 2019) en su estudio para lograr un objetivo adecuado, que le permita reconocer las habilidades gerenciales para fortalecer la cultura de la innovación institucional. Debido a las conclusiones de la investigación, facilita comprobar el bajo índice porcentual de las competencias fundamentales para la innovación, de modo que la falta de una conclusión sobre las competencias gerenciales en la cultura de la innovación no permite un amplio desempeño en la organización, teniendo como consecuencia una alta rotación de personal.

Se denomina CG (competencias gerenciales) a la forma de integrar conocimiento, destreza, aptitudes y actitudes para desarrollar cambios y comportamientos, en los cuales un líder debe poseer para una eficiente administración de recurso humano y material, para alcanzar las metas planteadas. (Matos, 2018). Las competencias gerenciales le facilitan al guía, enfrentar diversos sucesos, actos, eventualidades y clima organizacional, que lo proveerán de las herramientas claves para alcanzar el éxito con sus grupos en el área laboral en los diversos departamentos de la organización, además de mantener una eficiencia en ámbito de insumos y materiales, así como generar utilidades económicas y sociales como norte de la organización.

Para algunos autores, las CG se sintetizan a tres pilares fundamentales. El

conocer que hacer: Esto se refiere a las pericias cognitivas del líder. La capacidad de hacer: Esto se sintetiza en las destrezas técnicas como, por ejemplo: el manejo de recursos y por último el compromiso de hacer: esta se refiere a las destrezas de como influir, comunicarse y en destacablemente en la habilidad de resolver conflictos, entre otros (Compón, 2004).

Para (Spencer & Spencer, 2005), recomiendan que los elementos de las HG, hacen analogía a la punta de un iceberg, en donde los conocimientos y habilidades empleadas se encuentran en la punta del iceberg y se adquieren con un grado de complejidad menor que otros, como el autoconcepto y motivación los cuales destacan debido a que para desarrollarlos son de un alto grado de complejidad. Para Goleman, las organizaciones tienen el deber de realizar su selección de personal más que por su conocimiento, por sus actitudes y destrezas.

El modelo basado en factores emocionales, que define un conjunto de HG se divide en 6 pilares. Logros y acciones, en donde la motivación está incluida para el logro de las metas planteadas, la capacidad de orden y calidad, la iniciativa y la búsqueda de información. Soporte y el buen servicio se refieren al nivel de sensibilidad de orientación a los clientes. Es fundamental el conocimiento organizacional y la construcción de relaciones. Gestión con relación a la administración de equipos, de personas y liderazgo cognitivo, con relación al pensamiento analítico, el pensamiento conceptual, el conocimiento y la experiencia. Efectividad personal, relacionada con el desempeño de habilidades como el autocontrol, la confianza en sí mismo, el trabajo bajo presión, el compromiso y el sentido de identidad organizacional (Gómez, 2005).

Teorías referidas a la satisfacción, pero primeramente se definirá satisfacción, la cual mantiene una cercanía y conexión con la calidad total de la organización, esto se concluye que los trabajadores se mantienen en clima laboral agradable siempre y cuando se mantenga la estandarización de forma que agregue valor, la cual dependerá simultáneamente del nivel directivo. La enseñanza de la calidad es uno de los padres reconocidos a la calidad total Gronroos en 1978, que comenta que, dada su inmaterialidad, los servicios necesitan una relación activa entre el comprador y el proveedor. Depende proporcionalmente del concepto de la eficacia

de la atención requerida y de la asistencia prestada en el momento, lo que conlleva a un juicio subjetivo del usuario en relación al servicio prestado. La introducción de la percepción conlleva la formulación de la definición de la calidad cuando se atiende a un paciente, que se puede resaltar es la clave del cliente, que suministra información en beneficio del centro médico (Bustamante et al., 2019).

Para los autores Sánchez y García (2017), la variable que estudiaron, la cual, se define como una variable que refleja que puede ser imprescindible para llegar a aumentar el desempeño de la organización y finalmente se denomina satisfacción laboral (SL). Hay diversas investigaciones que constatan que el desarrollo del colaborador, la lealtad como valor frente a sus superiores guías, índice porcentual de producción y de ausentismo, tienen una estrecha relación de la satisfacción laboral dependiendo uno del otro, como lo argumenta Rico (2012).

Por último, el TH conocido como talento característico de las personas, es de vital importancia y pieza clave para cumplir los objetivos con eficiencia a nivel organizacional, por ello es necesario mantener al talento profesional con alta satisfacción laboral lo que retornara con creces a la empresa evitando la rotación de personal, y logrando alcanzar las metas propuestas por la alta gerencia y así mantener o aumentar la rentabilidad (Merino et al., 2018). También, se manifiesta mediante acciones emocionales como cognitivos, en la cual el colaborador valora la experiencia obtenida en el puesto de trabajo (Pujol y Dabos, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, debido a que tiene como objetivo definir el análisis de los resultados en términos del nivel de razonamiento y comprensión de los fenómenos sociales que se visualizan en la práctica o realidad problemática. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015). De igual forma, la investigación de tipo aplicado tiene como objetivo aprender de un problema o efecto mediante la observación y aplicar en él, el conocimiento adquirido a partir de un conjunto de enseñanzas que han sido probados por los investigadores, intentando proporcionar una explicación razonable y proactiva de todas las variables de análisis.

El enfoque del proyecto fue cuantitativo, porque siguen un tipo de procedimiento con estadísticos. Según Hernández et al. (2014), mencionó que toda evidencia recolectada puede o no estar sujetos a unas series de actividades secuenciales de origen matemáticos y que su propósito es poder demostrar y describir el comportamiento de las variables, así como sus dimensiones.

En cuanto al nivel de investigación, descriptivo y correlacional, ambas tienen como objetivo averiguar la interacción o nivel del vínculo existente entre 1 o más ideas, una clase en un entorno característico (Hernández et al., 2014), por lo que el trabajo tiene como objetivo averiguar la correlación entre dos variables.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño está orientado un estudio no experimental, no empírico en que la manipulación intencional no es utilizada y donde las variables están sujetas a descripción de su importancia dentro del estudio (Hernández et al., 2016). También es transversal porque su propósito es desarrollar una variable en un momento dado y analizar su contribución y correlaciones para averiguar qué le está sucediendo (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades Gerenciales

Definición conceptual Griffin (2011) describe las HG como aptitudes y conocimientos característicos de un individuo que le permiten tareas de líder junto a un grupo de trabajo establecido en una organización, en la conquista de logros claramente concebidos.

Definición operacional Se realizaron mediante procedimientos que hacen uso de escala de medición: Ordinal – Likert.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Palma (2005) comenta que la SL se define de la siguiente manera: maximizar el volumen de sentimientos, creencias, valores que facilitan e impulsan un mejor desempeño personal en el propio entorno laboral.

Definición operacional Las herramientas aprovechadas en esta ocasión fueron en base a escala de medición: Ordinal – Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

El autor Arias (2006) menciona que se trata de un conjunto limitado o ilimitado de elementos con características no muy relevante.

Estuvo conformado por doscientos dieciocho (218) trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos de los puestos de salud con más de un año de servicio laboral con la institución. Además, se tomó en cuenta los elementos inclusivos; al personal en general, profesional, técnico, auxiliar y administrativo de los puestos de salud de Villa el Salvador y su deseo de cooperación al estudio; así como los criterios de exclusión; personal con dificultades mentales o psicológicas al realizar pruebas de investigación.

Muestra

Según concepto de autores (Hernández y Mendoza, 2018) definen a la muestra como parte del conjunto; se determinó utilizando el programa questionpro con una significación del 95%, esta es una muestra de 140 empleados.(Anexo 3)

Muestreo

Se realizó este procedimiento enmarcado en una clase de muestreo aleatorio-simple considerándose a toda la población (Hernández y Mendoza, 2018), es decir, el cuestionario fue enviado a toda la población y se seleccionaron aleatoriamente 140 de las respuestas enviadas. La componente de análisis estuvo conformada por los colaboradores en general.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método elegido se ejecutó mediante indagación por encuestas virtuales con preguntas relevantes debido al contexto de una emergencia sanitaria que dificulta que el investigador esté físicamente presente con un encuestado con una duración aproximada de 30 minutos para desarrollar el cuestionario. Los instrumentos de aplicación fueron tomadas de Alcon Noris (2014) para la variable de habilidades de gestión de 20 preguntas en la escala de Likert; y para Satisfacción personal de Palma (2005) utilizó un cuestionario compuesto por 26 preguntas en la escala Likert.

A los efectos de la presente investigación, no se requiere validez, ya que ambos instrumentos ya se han utilizado en investigaciones nacionales. Vera (2017) utilizó un cuestionario para medir las habilidades gerenciales para el personal médico; y Satisfacción Laboral de Palma (2005) no lo requiere porque está estandarizado. Ambos instrumentos tienen fuerza jurídica. (2010) declaró que cuando un instrumento se vuelve a tomar de la misma muestra y guarda los resultados, es una herramienta fiable. (pág. 152). De ello se deduce la consistencia y corrección de los resultados. Debido a las características de los instrumentos, la fiabilidad estuvo garantizada por el Alfa de Cronbach. Ambos instrumentos indicaron un elevado valor de confiabilidad, mediante los efectos obtenidos en la prueba piloto.

3.5. Procedimientos

Después de una revisión de la literatura, se determinó el contexto del problema, las metas a seguir plasmados en objetivos generales y específicos del estudio. En relación con el enfoque cuantitativo, se realizó la recolección de datos a través de instrumentos como: un cuestionario, una solicitud preliminar de permiso en la sede de las redes integradas de salud. Después de obtener el permiso, se compartieron los cuestionarios de manera online conforme con las medidas de bioseguridad por la pandemia.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez realizada la recolección, cada fundamento presentado en la matriz de datos se ordenó, luego se incluyó al programa SPSS26, donde a su vez se realizó un análisis estadístico, el cual, está presentada en varias tablas estadísticas interpretadas de acuerdo con la información recibida y de acuerdo con la cantidad especificada en la matriz operativa. En cuanto al contraste de la prueba de hipótesis, se usó el ensayo estadístico de Rho Spearman, que es un estudio utilizada para correlacionar variables cualitativas, pero con un enfoque cuantitativo.

3.7. Aspectos éticos

En materia del aspecto ético, la presente tesis presentó las nociones éticas de respeto a la confidencialidad (Declaración de Helsinki, 2013) Se respetó en cada uno de sus párrafos el cumplimiento de todos los mecanismos para su culminación de manera transparente. Es así que en cada uno de dichos párrafos el autor cumplió con los requerimientos planteados tanto por la asesora de tesis, así la independencia de la propia universidad. La tesis respetó la guía brindada por la universidad y los lineamientos que permiten su desarrollo, la investigación fue respetuosa de la información brindada por el lugar de estudio en el cual se respetó la imagen de dicha institución, la tesis es respetuoso de las citas las cuales están bien referenciadas respetando a todos los autores que en el documento se presenta, la investigación fue respetuoso de la norma APA que permite el avance y desarrollo de la tesis. Por tanto, el aspecto ético de la tesis es totalmente responsable en cada una del parte de su contenido y el autor asume la responsabilidad si no se cumpliera con la ética profesional del mismo.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

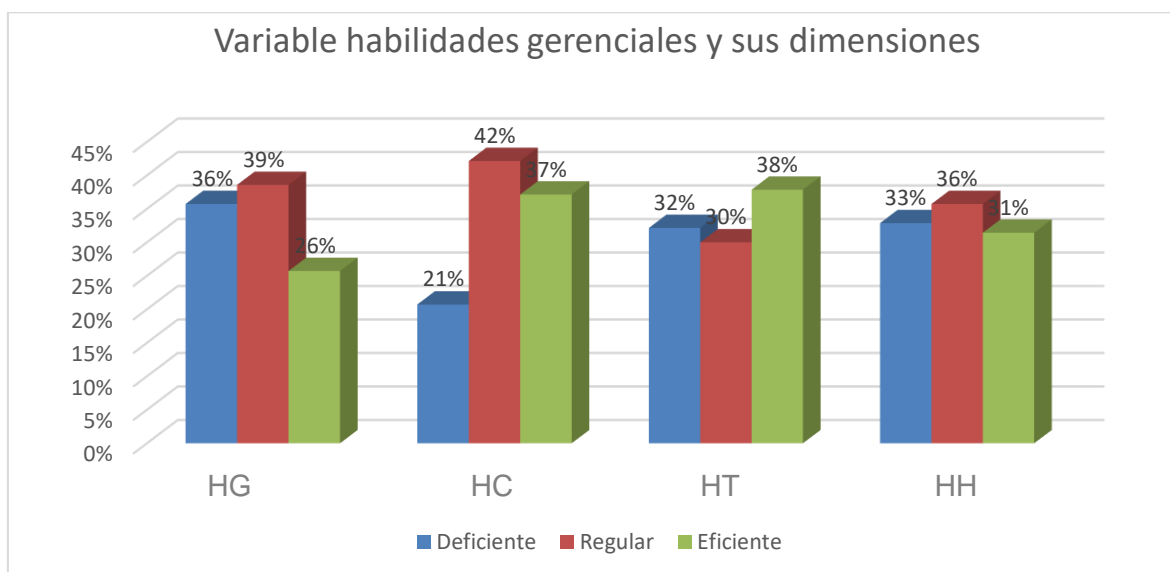
Tabla 1

Habilidades gerenciales y sus dimensiones.

	HG		HC		HT		HH	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	50	36%	29	21%	45	32%	46	33%
Regular	54	39%	59	42%	42	30%	50	36%
Eficiente	36	26%	52	37%	53	38%	44	31%
Total	140	100,0	140	100	140	100,0	140	100%

Figura 1

Gráfico de frecuencias de HG y sus dimensiones.



De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, se observó respecto a la variable HG que el 39% del personal de salud respondieron que es regular, el 36% respondieron que es deficiente y el 26% eficiente, evidenciando un mejor apoyo en el manejo de las habilidades gerenciales. De igual manera, a la dimensión HC se observó que un 42% lo encuentra en un nivel regular, mientras que el 37% refiere es eficiente y un 21% lo encuentra en un nivel deficiente. En cuanto a la dimensión habilidades técnicas un 38% manifestó que se ha realizado de manera eficiente, un 32% manifestaron que se realiza de forma deficiente y un 30% lo encuentra deficiente. En cuanto a la dimensión habilidades humanas se observó que un 36% responde se realiza de forma regular, 33%, de manera deficiente y un 31%, lo percibe eficiente.

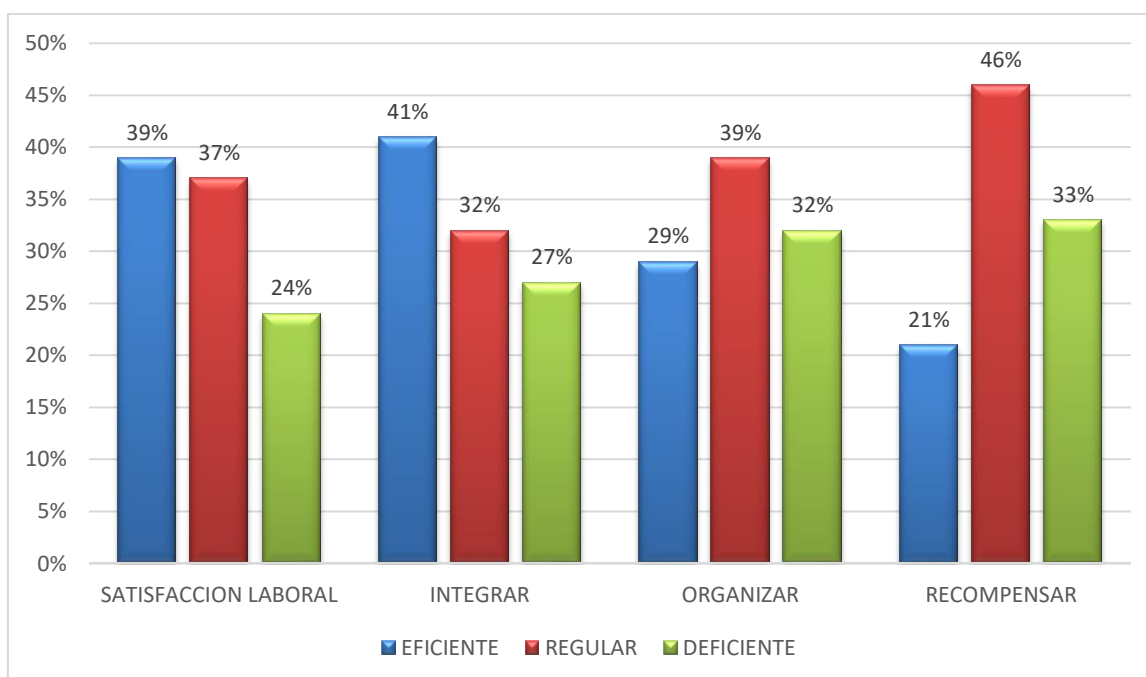
Tabla 2

Variable SL y sus dimensiones.

	Satisfacción		integrar		Organizar		Recompensar	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	33	24%	38	27%	45	32%	46	33%
Regular	52	37%	45	32%	54	39%	65	46%
Eficiente	55	39%	57	41%	41	29%	29	21%
Total	140	100,0	140	100	140	100,0	140	100%

Figura 2

Gráfico de frecuencias de variable SL y sus dimensiones.



En congruencia con los resultados expuestos anteriormente, se observó, respecto a la variable SL que el 39% del personal de salud calificaron como eficiente, el 37% opinan que es regular y el 24% afirmó es deficiente, evidenciando una adecuada satisfacción laboral. En cuanto a la dimensión integrar se observó que un 41% se encuentra en un nivel eficiente de satisfacción laboral, mientras que el 32% lo percibe regular y un 27% refiere es deficiente. En el caso de la dimensión organizar un 39% de los encuestados manifestó que se realizado de manera regular, un 32% manifestaron que se realiza de forma deficiente y un 29% lo encuentra eficiente. Mientras en la dimensión recompensar un 46% manifestaron que se realiza de forma regular, un 33% opina ser deficiente y un 21% califica es eficiente.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: No existe relación entre las HG y la SL del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H1: Si existe relación entre las HG y la SL del personal de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba paramétrica de las variables HG y SL.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
HG	,198	140	,000
SL	,116	140	,012

Según la tabla 3 se presentó la prueba paramétrica a fin de conocer el estadígrafo de correlación se debe aplicar. Así también hacemos referencia sobre qué tipo de prueba de normalidad. En el estudio se aplicó el estadígrafo de Kolmogórov-Smirnov, por ser una muestra > 30, se detalla que el nivel de sig. es igual a 0.00 por ello se debe aplicar el Rho de Spearman usado a fin de poder realizar la constatación de hipótesis.

Tabla 4.

Correlación entre las variables (HG-SL).

			SL
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	140

Según lo visualizado anteriormente, donde se observa los resultados que responde a la hipótesis general, se observa que la Rho de Spearman es igual a 0.757 es alta analogía entre las variables HG y SL, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora el rechazo de H0.

Hipótesis específica 1:

Ht: Existe relación entre la HC y la SL de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H0: No existe relación entre la HC y la SL de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H1: Si existe relación entre la HC y la SL de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión HC y la variable SL.

			HC	SL
Rho de Spearman	Habilidad conceptual	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

Según lo visualizado anteriormente, donde se observa los resultados que responde a la hipótesis general, se observa que la Rho de Spearman es igual a 0.526 o 52.6% de relación entre las variables HC y SL, asimismo el valor de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna o H1.

Hipótesis específica 2:

Ht: Existe relación entre las HT y la ST de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H0: No existe relación entre las HT y la ST de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H1: Si existe relación entre las HT y la ST de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

Tabla 6.

Correlación entre la dimensión HT y la variable SL.

			HT	SL
Rho de Spearman	Habilidad Técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

Según lo antes expuesto, donde se visualiza los resultados que responde a la hipótesis general, se observa que la Rho de Spearman es igual a 0.690 o 69.0% de relación entre las variables HT y SL, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna o H1.

Hipótesis específica 3:

Ht: Existe relación entre las HH y la SL de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H0: No existe relación entre las HH y la SL de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

H1: Si existe relación entre las HH y la SL de los colaboradores de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022.

Tabla 7.*Correlación entre la dimensión HH y la variable SL.*

			HH	SL
Rho de Spearman	Habilidad Humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

Según lo antes mencionado, donde se observa los resultados que responde a la hipótesis general, se observa que la Rho de Spearman es igual a 0.630 o 63.0% de relación entre las variables HH y SL, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna o H1.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de la investigación desarrollada, el cual, se estableció determinar la relación entre HG y la SL del personal de los puestos del centro de salud de Villa el Salvador, destacándose según los resultados que las HG fueron apreciadas como eficientes en el centro de salud y además se alcanzó una percepción de regularmente de satisfacción por parte del personal, es decir, que efectivamente es alta la relación entre estas variables mencionadas anteriormente.

En este sentido, cabe destacar que, existe coincidencias, según lo señalado por el autor Mera (2021), el cual, determinó la analogía entre ambas variables y en la cual, estableció que dichas HG tienen un impacto característico y distintivo en la satisfacción de los trabajadores por lo que, es importante estar atento e incluir en sus planes de acción estrategias relacionadas a las HG dentro de toda institución de preferencia pública para poder lograr una mejora continua que atraiga un mayor beneficio para la institución y al colaborador.

En el mismo contexto, Rivera y Medina (2018) realizaron una investigación donde se señaló que los términos o conceptos actualizados de gestión sugieren desarrollar las habilidades gerenciales generando el aumento de la satisfacción laboral del personal. En la investigación que desarrollaron lograron demostrar que se debe realizar diferentes estrategias para obtener los mejores líderes organizacionales, permitiendo lograr cambios que sumen a la gestión organizacional favoreciendo la toma de decisiones que favorezcan más aún en los colaboradores pues ellos son el motor operativo de toda institución pública.

Con lo antes expuesto, la relevancia que, tiene el presente estudio recae principalmente en que sí, se da a conocer la relación existente entre las HG y la satisfacciones de los trabajadores, en el contexto de la organización inclinará la balanza hacia la contratación de personal más capacitados en temas de manejo de gestión mediante las señaladas habilidades gerenciales lo cual facilitarían la toma de decisión frente a las diversas situaciones que se puedan presentar en el sector salud que está limitado por diversos factores como por ejemplo: la rigidez de su presupuesto en el sector público.

Según lo planteado en los resultados descriptivo y siguiendo este mismo orden de ideas, el autor Hino (2018), determino el enlace histórico entre las HG de los directivos y la SL del personal y enfatizó que es necesario, que toda la gerencia sea flexible y empática con sus trabajadores los cuales, se sentirán más comprometidos con la institución y darán más del 100% de su trabajo, logrando resultados con beneficio institucional.

Asimismo, con los resultados obtenidos se puede deducir que es importante mantener constantes capacitaciones para velar el conocimiento que refuercen las habilidades gerenciales. En este contexto, el autor Barazorda (2020), plasma en su estudio lo necesario que es que la institución vele los intereses de sus clientes internos pues si no se logra satisfacer sus necesidades no se logra una lealtad laboral o compromiso de trabajo. Por lo tanto, acarreará una cadena seguida de problemas dentro de la institución pública.

Por tal motivo, es importante señalar, que el resultado obtenido, en la según tabla 1. Habilidades gerenciales y sus dimensiones, donde se obtuvo un 65% al sumar la opinión de regular y eficiente, según las opiniones recolectadas y que al contrastarse con la tabla 2. Variable SL y sus dimensiones se obtuvo un resultado de satisfacción de un 66% al sumar lo recolectado en los ítems regulares y eficientes.

Lo antes señalado, guarda coincidencia con la investigación realizada por Aldaz (2022), la cual, tuvo como objetivo general determinar las HG y SL de los colaboradores del centro de salud de un establecimiento de la Red de Salud Cajamarca y como resultado obtuvo que, de la muestra el total el 66.7% valoró a su superior inmediato logrando apreciar que se cuentan con HG adecuadas; este equipo de colaboradores obtuvo el mayor % de SL (65.1%).

Al comparar con los resultados de la investigación, la variación del porcentaje de habilidades adecuadas es 1.7% mientras que de satisfacción laboral es de un 1.1%, por lo que, se encontró relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lográndose percibir que la mixtura de las HG y la SL contribuyen a conseguir el éxito.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Cerna (2022), también coinciden con la investigación actual ya que con su investigación comprobó que en la variable de HG, el 50% de los entrevistados considera como valor más frecuente que se tiene un nivel aceptable, el 30% en el nivel medio aceptable y 20% en el nivel poco aceptable, al buscar la comparación con la variable de la SL se visualizó que el valor más frecuente al nivel más elevado alcanzando un 53.33% de los colaboradores de salud, 30.0% en el nivel medio y 16.67% nivel bajo. Finalmente, en la analogía entre las HG y la SL de los colaboradores de la Micro Red Curgos. 2021, se halló que es afirmativa la analogía en relación a estas variables, alcanzando el valor de 0,997.

En este mismo sentido, Velásquez Jonathan (2020), presento en su investigación el valor de 53,75% para los usuarios que contestaron que en efecto hay un elevada interrelación entre la HG y la SL, el 31,25% de usuarios internos señalaron que existe un nivel bajo de HG, al relacionar estos valores con la variable de satisfacción el autor muestra que el valor más frecuente y que es considerado alto es de 60%, 30.0% en el nivel medio y 10% para el nivel bajo, esto plantea que al tener un porcentaje menor de habilidades se obtiene un porcentaje mayor de insatisfacción, sustentando en la investigación actual que si existe una relación proporcional entre las variables estudiadas.

De igual forma, los objetivos específicos, el cual plantea, estar al tanto según la relación entre las HC, HT y HH y la SL en el personal de salud del primer nivel de atención, se puede mencionar la coincidencia con la investigación realizada por Velázquez donde obtuvo resultados muy similares cuando midió las HG, en cuanto las dimensiones de HT, HC, HH y en el cual el valor más alto se obtuvo en las habilidades conceptuales, el cual, presentó un valor de 48.75%, en las habilidades técnicas 15% y habilidades humanas un 23.75 %, sin embargo, en la investigación actual la dimensión de habilidades conceptuales, presentó un valor de 37%, en las habilidades técnicas 38% y habilidades humanas un 31 %.

En relación de las HC, según el autor Altamirano (2021), señala que esta dimensión se evidencia cuando el gerente es el que identifica y busca la causa raíz de forma estratégica ya porta en este sentido una solución a las desviaciones y situaciones

que se tildan de dificultosas, si hay una confrontación intencional con los valores conseguidos en la presente investigación en esta dimensión se obtuvo como resultado que solo un 37% de las personas de salud encuestaban consideran eficiente esta habilidad en sus superiores, por lo que se manifiesta que aun hace falta trabajar este aspecto ya que según el mismo autor señalado menciona en su investigación que en la alta gerencia las HC, de diseño y humanas son primordiales, importantes y valiosas.

En este mismo sentido, respecto a las HT Altamirano (2021), señala que: son aquellas competencias por la cual son perfeccionadas por los colaboradores, permitiéndoles a la persona desarrollarse y cumplir con las expectativas que la organización necesite para el puesto, si se compara con los resultados obtenidos que fueron los siguientes: un 38% de las personas encuestadas consideran que los evaluados tienen desarrollado eficientemente, esta dimensión según el mismo autor en organizaciones de menor embargadura, la experiencia técnica es la más importante, por lo tanto en los puestos de salud evaluado, los cuales representan el primer nivel de atención es importante considerar desarrollar en los colaboradores de la institución dicha habilidad.

De igual forma, en la HH el autor señalado anteriormente expresa que son aquellas capacidades que nos permite trabajar con personas, de manera personal o grupal en un ambiente adecuado, esta dimensión relevante considerarla, ya que como señala el mismo autor un gerente puede tener excelentes habilidades conceptuales, pero desconoce cómo manejar un equipo y esto podría repercutir de manera no idónea teniendo un impacto negativo en la organización, en esta dimensión el presente estudio obtuvo que un 31% de las personas considera que esta habilidad es eficiente en el puesto de salud de villa salvador.

Siguiendo el orden de ideas, al contrastar la teoría con los resultados obtenidos, según las dimensiones de habilidad humana, se tiene cierta coincidencia con el autor Calvo (2019). Donde el indica que: las HH ciertamente son las que dan efectividad por la facilidad para el trabajo en equipo, utilizadas como motivación para obtener una adecuada cooperación asertiva, obteniendo un 78% de gerentes con esta habilidad bien desarrollada. En el presente trabajo los encuestados

señalaron que existe un 67% de gerentes que tienen de regular a bueno desarrollada esta habilidad teniendo una alta semejanza con el autor.

El autor antes mencionado, también tiene coincidencia con el presente trabajo ya que comenta que: las HT están directamente relacionado con los conocimientos especializados en el uso de las herramientas para el elevar y lograr el desenvolvimiento eficiente en el puesto del trabajo y en este trabajo se obtuvo que un 68% del personal tiene desarrollada esta habilidad, por lo que se debe seguir trabajando en estrategias que permitan un mejor desarrollo de los colaboradores ya que les facilitaría desenvolverse en el área de forma adecuada, impactando a sus colaboradores por su gestión.

En relación a la dimensión relacionada con las HC, el autor antes señalado comenta que esta habilidad es mixtura de visión, inteligencia e imaginación que fomenta y garantiza un mar de conocimiento para saber representar a la organización en el plano visionario.

En la investigación Rodríguez (2020), en concordancia con las dimensiones de las HC, el 80% de los colaboradores anexos al centro de salud manifestaron que “casi siempre” y “siempre” las HC fueron convenientes para la empresa, derivando una adecuada toma de decisiones, afianzando los resultados del presente estudio, en donde se señala que si esta habilidad esta desarrollada, los gerentes tienen facilidad de toma de decisión.

Este mismo autor, señalo en su investigación que el 40% de los encuestados manifestaron que “casi siempre” en la dimensión humana, ya que los problemas se solucionaron de una manera profesional evitando discusiones, lo que permite que en este estudio se afiance que la habilidad humana permitirá el trabajo en equipo.

Por otro lado, el 80% de los encuestados en esta investigación manifestaron que “casi siempre” y “siempre” la gerencia maneja adecuadamente las herramientas computacionales como Excel y programas para cada unidad de trabajo. Siendo la habilidad técnica fundamental para el área, por lo que en comparación lo observado se puede decir que hay coincidencia ya que las habilidades técnicas de este estudio se posicionaron en un 68% lo que favorece un clima de solución de problemas, y

buen desarrollo en cuanto gestión del área.

En relación a la metodología utilizada en la presente investigación recolectó la información mediante la realización de una encuesta y un cuestionario presentado al personal de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022, por tal motivo, guarda similitud con los siguientes autores, que emplearon las mismas herramientas:

Moreno y Wong (2018), los cuales, tenían como objetivos determinar la influencia y la importancia que tiene las competencias gerenciales y que beneficia en la satisfacción de los trabajadores en sus respectivas áreas, donde se obtuvo como resultado, mediante un cuestionario y encuestas donde los directivos presentan niveles medios de satisfacción, derivando en la de los empleados en niveles bajos y muy bajos de satisfacción.

De igual forma Machaca (2018), que en su investigación analizó los efectos de ambas variables mediante un cuestionario elaborado mediante la técnica de Likert, donde concluyen que el ejercicio de las habilidades gerenciales aumenta la satisfacción laboral además presenta propuestas para fortalecer la gestión y la motivación.

Al observar la investigación del autor Galván (2018) logró tantear el nivel de interrelación de ambas variables, destacándose que las habilidades que enmarca la habilidad gerencial están significativamente asociadas con el manejo de gestión del sector salud, obteniendo así una alta correlación de Spearman de 0.808. En el presente estudio Rho de Spearman es igual a 0.757, resultado que se alinea a lo establecido con el autor.

En el contexto de la investigación actual, se puede señalar que por los hallazgos obtenidos, es importante, que las instituciones de salud tengan personal con habilidades gerenciales enmarcadas en las dimensiones estudiadas, ya que esto, impactarían directamente con la complacencia del personal en los centros de salud, coincidiéndose con opiniones como la de los autores Sánchez y García (2017), los cuales, al realizar su investigación determinaron que la satisfacción es una cualidad muy relevante para el servicio de salud que se presta.

VI. CONCLUSIONES

Primero: se concluye que el Rho obtenido entre las variables HG y SL es de 0.757, de alta relación, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora el rechazo de la H0.

Segundo: se concluye que el Rho obtenido entre las variables HC y SL es de 0.526, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna o H1.

Tercero: Se concluye que el Rho de la relación entre las variables HT y SL es de 0.690, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna o H1.

Cuarto: se concluye que el Rho de la relación entre las variables HH y SL es igual a 0.630, asimismo el nivel de sig. 0.000 menor al parámetro de 0.05 que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna o H1.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: se recomienda a las personas que ocupan puesto en la dirección general tener en consideración la evolución constante de los colaboradores a cargo de las jefaturas de los diversos puestos de salud, a fin de que continúen en ese camino de procurar la SL del personal generando un ambiente de confianza y de mayor rentabilidad, mediante la agilización de procesos, en garantía de un buen servicio a los usuarios de los servicios de salud, mediante la motivación, el reconocimiento y el ser promovidos a encargos de mayor nivel, apostando por la meritocracia y fortaleciendo de esta manera la moral de sus gerentes .

Segundo: se recomienda implementar un lineamiento o política para complementar los conocimientos en la dimensión de habilidades conceptuales de los colaboradores a través capacitaciones constantes, con miras en conseguir líderes altamente competitivos en escenarios complejos y cambiantes que influyen en aumento de la SLI, asimismo aplicar mejores estrategias que ayuden a prevenir y mitigar posibles manifestaciones opuestas al crecimiento y productividad de la organización.

Tercero: se recomienda elaborar un plan de capacitación a los líderes o responsables de los puestos de salud y de distintas áreas en los establecimientos a fin de fortalecer y complementar sus habilidades técnicas, con herramientas que les permitan desarrollar mejores estrategias en favor de los colaboradores y los usuarios de los servicios y a la vez compartir con otros gestores mediante la óptica de su propia experiencia las decisiones ,planes e ideas aplicados en el cumplimiento de los indicadores, logros y metas.

Cuarto: se recomienda a las instituciones establecer valores de la organización relacionados a promover la del personal de salud mediante talleres, cursos y la promoción de habilidades humanas de los directores siendo una oportunidad positiva para la organización porque se relaciona con mayores índices de productividad y resultados sobresalientes encaminado al desarrollo institucional.

REFERENCIAS

- Aldaz, O. (2022). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud de un establecimiento de la Red de Salud Cajamarca*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97189/Aldaz_FOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, L., Álvarez, L. y De Miguel M. (2017). Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. *Revistas Ciencias Holguín*, 23(1), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596007>.
- Añazco, K., Valdivieso, R., Sánchez, O. y Guerrero M. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *Research Journal*, 3(10), 142-148. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- Barazorda, E. (2020) *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en el Centro de Salud de Tamburco, Abancay* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Barazorda%20Bazan,%20Ecatarina&locale-attribute=es>
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_F E.pdf?sequence=1
- Bazán E, Delgado R, Mendoza J, Sandoval H, Terán Percy (2005). *Nivel de Satisfacción de Médicos que laboran en tres subsectores de salud*. ESAN. Lima Perú.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Campón, Elena (2004). Poder, saber, saber hacer, querer hacer. Evolución del

concepto de competencia. *Rev. Training & Development digest*. Nro 49, 2004; pp 24-26

Castro, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista SciELO Analytics*. vol. 13 no.3
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010

Cerna, (2022) *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en el personal de salud de la Micro Red Curgos 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo], 24-25.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87135/Cerna_SSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronado, M. (2016). *El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle]
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. 4ª edición. México: McGraw Hill, 540 p.

Duque, H. (2002). *Autoestima en la vida familiar*. Editorial Sociedad de San Pablo Bogotá, D.C. Colombia. 63 p.

Galván, J. (2018). *Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria de los servidores públicos de la red de salud José María Arguedas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo],
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37537>

Gómez Durand, Luz (2005). *Competencias y habilidades gerenciales que debe desarrollar un buen líder*. [Tesis de especialidad, Universidad Militar Nueva

Granada] <http://hdl.handle.net/10654/11761>

Grohmann, M., Battistella, L., & Baratto, J. (2015). *Competencias del gestor hospitalario: estudio en un hospital público brasileño*. *Scielo*, 11, 1-9.

Guarnizo, W. (2018). *Las habilidades gerenciales como eje fundamental en la gestión del talento humano en las Instituciones de Educación Superior*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27075>

Herrera, N. G. (2013). *Habilidades Gerenciales Humanas*. [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada] Bogotá D.C. Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co>

Hino, Y. (2018). *Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión-Huacho* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bistream/handle/20.500>

Juárez, J. y Comboni, S. (2010). *Introducción al pensamiento sociológico de Alvin Gouldner*. <https://veredasojs.xoc.uam.mx/index.php/veredas/article/view/585/549>

Koontz, H. et al. (2004). *Administración: una perspectiva global*. 12ª edición. México: McGraw Hill, 594 p.

Koontz, H.; Weihrich, H.; Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* 14ª edición. México: Mc Graw Hill.

Lima, J., Liane, R., Rafael, S., Felipe, S., & Enéas, R. (2017). *Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas*. *Revistas Scielo* https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000400080

Lozano Barriga, César (2016). *Habilidades Gerenciales y satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público. Perú*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://>

hdl.handle.net/20.500.12692/6532

- Machaca, J. (n.d.). *Efecto de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral de los trabajadores de las microempresas en la ciudad de Ayacucho, 2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] Repositorio UNSA. Retrieved April 22, 2022, <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8426>
- Matos Marcos (2018). *Que son las competencias gerenciales, ventajas y cómo mejorarlas*. Ed. McGraw hill.
- Mera, B. (2021). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la superintendencia de aduanas y administración tributaria SUNAT 2018*. Lima Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5001>
- MINSA (2019). *Análisis de la Situación de Salud el Perú*. Lima. 2019.
- Moreno, M. y Wong, H. (2018). *Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/26833>
- OIT. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor* (Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, Ginebra). https://www.ilo.org/WCMS_662442?lang=es
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y la satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. Perú: *Revista Liberabit*.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peruzzo, H., Marcon, S., Silva, I., Matsuda, M., Haddad, M., Peres, A. y Barreto M. (2020). Competencias gerenciales esenciales de enfermeros: acciones e interacciones en el contexto de la estrategia Salud de la Familia. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0511>

- Pujol-Cols Lucas. Satisfacción Laboral; una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Managment and Economics for Iberoamérica*. Vol. 34. Nro 144, 2018, pp 3-18.
- Rivera y Medina. (2018). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la municipalidad distrital Sta. Ana de Tusi – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] UNDAC. <http://repositori2o.undac.edu.pe/handle/undac/691>
- Robbins, S. B. (2016). *Cultura organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. EE.UU: PHH. Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Fundamento del comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall. México, 308 p
- Romero, D. (2018). *Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la. Municipalidad de Lima, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2186>
- Romero, M. (2018). *Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la Municipalidad de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2186>
- Ruelas, M., & Pelcastre, B. (2015). Perfil gerencial de los directivos de los servicios de salud. *Revista de especialidades Médico Quirúrgicas*, 59-63.
- Salazar, M (2017). *Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2376/TM%20AD-Gp%203775%20S1%20-%20Salazar%20Guillen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. y Poveda J. (2019). *Habilidades Gerenciales de la Actualidad*. E-IDEA

SERVIR (2015). *Guía de Evaluación de Competencias para Directivos Públicos*. Lima Perú. 2015.

Spencer L. y S. Spencer (2003). Competencias en el trabajo. Modelos para un rendimiento superior. *Papers de formación Municipal*, Número 57. <http://www.diba.es/fl/fitxers/pfm-057esp.PDF>

Valle, R. (1995). *La gestión estratégica de los recursos humanos*. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. Santiago de Chile: 197 p.

Vanegas Cubillos, Luz Alba (2014). *Necesidades de desarrollar habilidades gerenciales propias para la dirección en el sector público colombiano* [Tesis final de grado, Universidad Militar Nueva Granada] <http://core.ac.uk>

Vega Lujan (2019). Carmen. *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del hospital Militar, Jesús María, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener] <http://hdl.handle.net/20.500.13053/4392>

Velásquez, J (2020). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de mayo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12692/92654>

Villegas, J. (2004). *Desarrollo gerencial, enfoque conceptual y metodológico*. Caracas: Ediciones Vegas, 313 p.

Whetten, D., y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. 8ta. Edición. México: Pearson

Yáñez, M., Ávila, J., Bermúdez, M., De Miguel, I., Bellver, V., Guilabert, M. y Mira J. (2016). Estudio Delphi para identificar las competencias en gestión del directivo de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(2), 113-121. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.08.005>

Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec>.

Anexos 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1 HABILIDADES GERENCIALES

Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas /rangos
<p>Es el talento y la capacidad de una persona en función de sus capacidades y aptitudes para dirigir una organización hacia objetivos claramente definidos, en la dimensión conceptual, técnica y humana</p>	<p>Capacidad de trabajar con personas, motivar, trabajando corporativamente con la empatía y el reconocimiento del trabajo en equipo con sentido de pertenencia a la organización .medidos or cuestionario de escala tipo likert</p>	<p>Habilidad conceptual</p> <p>Habilidad Técnica</p> <p>Habilidad Técnica</p>	<p>Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Manejo de sistemas de comunicación</p> <p>Toma de decisiones Manejo de equipos</p> <p>Motivación Compromiso Reconocimiento Empatía Trabajo en equipo</p>	<p>Escala ordinalde Likert Nunca =1 Casi nunca=2A veces =3 Casi siempre=4 Siempre=5</p> <p>Malo(20-47)</p> <p>Regular(47-73)</p> <p>Bueno(73-100)</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas /rangos
<p>Palma (2005) definió que la satisfacción laboral está basada en sentimientos, valores, creencias que desarrolla la persona en su propio entorno laboral.</p>	<p>Operacionalmente es el grado en que los trabajadores de la salud cumplen con las condiciones laborales, ambientales en términos de calidad de trabajo, productividad y rentabilidad organizacional, y desarrollo personal, medidos por cuestionario de escala tipo Likert.</p>	<p>Satisfacción laboral a nivel general</p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales. Desarrollo personal. Desempeño de tareas Producto</p>	<p>Nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>

ANEXO 2

Questionario sobre Habilidades gerenciales

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene como objetivo recoger valiosa opinión sobre Habilidades Gerenciales, en tal sentido invocamos su colaboración seria y responsable en las respuestas a las interrogantes planteadas, sus respuestas son confidenciales y anónimas Antes de responder, por favor tener en cuenta lo siguiente respecto del tipo de respuesta que va a dar: 1: nunca, 2: casi nunca; 3: a veces; 4: casi siempre y 5: siempre.

Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Es responsable en el cumplimiento de sus funciones					
2. Cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución.					
3. Elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales					
4. Ejecuta estrategias innovadoras.					
5. Logra los objetivos institucionales					
6. Alcanza las metas a través de los recursos institucionales.					
7. Utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico entre las enfermeras.					
8. Toma decisiones consensuadas y acertadas.					
9. Promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución					
10. Propicia la motivación en el desempeño del personal.					
11. Propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución					

Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12. Promueve entre los miembros del personal asistencial, la identificación con la Institución y su desarrollo					
13. Se preocupa por la Institución y su funcionamiento					
14. Reconoce públicamente el trabajo desarrollado por el personal de salud					
15. Estimula la integración entre el personal que labora en el Institución y el Directivo					
16. Comparte con el personal las actividades extra asistenciales para celebrar los logros					
17. Ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad					
18. Demuestra receptividad ante los planteamientos del personal de salud.					
19. Escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema					
20. Participa su Jefe con usted en el Trabajo en Equipo Graci					

Cuestionario sobre satisfacción laboral

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene como objetivo recoger valiosa opinión sobre satisfacción laboral, en tal sentido invocamos su colaboración seria y responsable en las respuestas a las interrogantes planteadas, sus respuestas son confidenciales y anónimas. Antes de responder, por favor tener en cuenta lo siguiente respecto del tipo de respuesta que va a dar: 1: nunca, 2: algunas veces; 3: casi siempre y 4: siempre.

N	Items	N	AV	CS	S
1	Me gusta mi trabajo.				
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco				
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque permite desarrollarme en lo que me gusta				
4	Mi salario me satisface				
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.				
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena				
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está adecuada.				
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son Satisfactorios				

9	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.				
10	Estoy satisfecho de la formación académica que me da mi centro de labores.				
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.				
12	La forma en la que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface				
13	La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria.				
14	Estoy satisfecho de cómo mi centro de trabajo cumple el convenio, y las leyes laborales.				
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.				
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi institución				
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea				
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo, aspectos de mi trabajo.				
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.				
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.				
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.				
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.				
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.				
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios				
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos				
26	Estoy satisfecho del ritmo que tengo que hacer mi tarea				

Ficha Técnica de Habilidades Gerenciales

Instrumento: cuestionario

Autor: Alcon Noris. Basada en la teoría de Robbins (2005) Año: 2014 Lugar :
Villa el Salvador, puestos de salud

Preguntas : 20 preguntas Administración: Individual Tiempo:
25 minutos

Cantidad de personas: 140 personas

Dimensiones : 3 dimensiones Habilidades conceptuales (6
preguntas) , habilidades técnicas (4) y habilidades humana (10) Número de
ítems: 20

Escala : ítems con números de escala ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca
(3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

Niveles y rangos : bueno (73-100) , regular(47-73), malo (20-47)

Ficha técnica de satisfacción laboral

Instrumento : cuestionario

Autor : Palma Carrillo Sonia(2005)

Lugar : Villa el Salvador ,puestos de salud.Preguntas: 26 preguntas

Administración : individual

Tiempo : 25 minutos Cantidad de personas : 140

Dimensiones: 1 dimensión (satisfacción laboral a nivel general 26 preguntas)

Escala: ítems con números de escala ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A
veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

Niveles/rangos: insatisfecho (26 52) satisfecho (53-78), muy satisfecho (79-
104)

ANEXO 3

Calculadora de muestra

Nivel de
Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de
Muestra:

Validez

Para efectos de la presente investigación, no se requerirá de validez debido a que ambos instrumentos ya fueron utilizados en investigaciones nacionales. El cuestionario para medir habilidades gerenciales fue usado por Vera (2017) en personal de salud; y para Satisfacción Laboral de Palma (2005) no requiere, por ser estandarizado.

ANEXO 4

Confiabilidad

Prueba piloto V1 HABILIDADES GERENCIALES

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	20

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3
4	4	4	1	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3
4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3

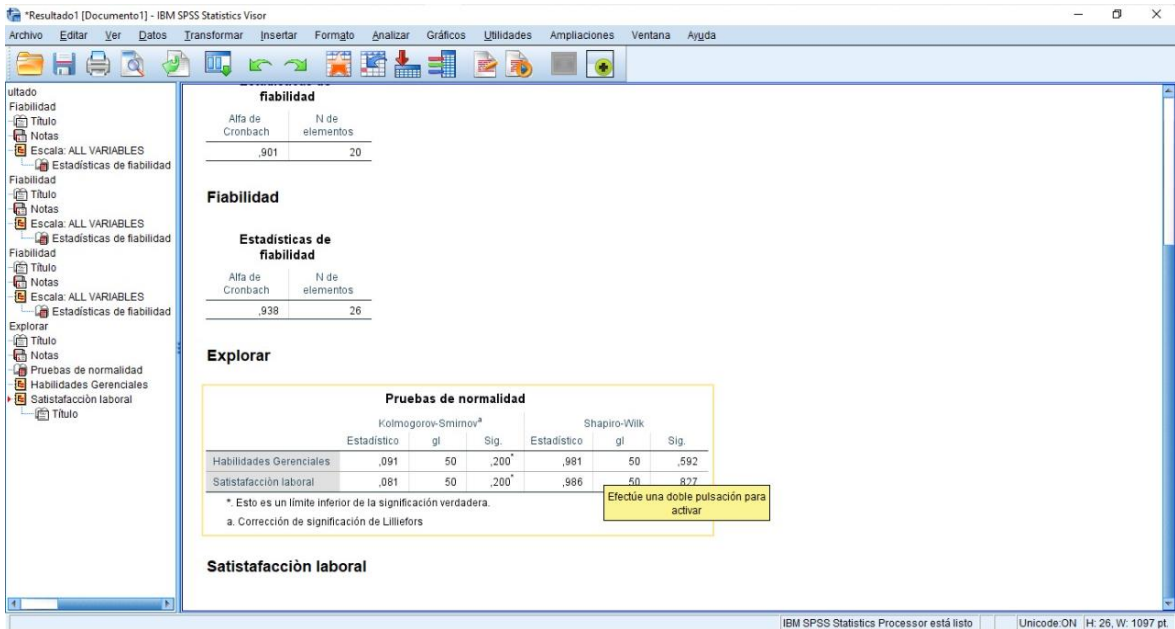
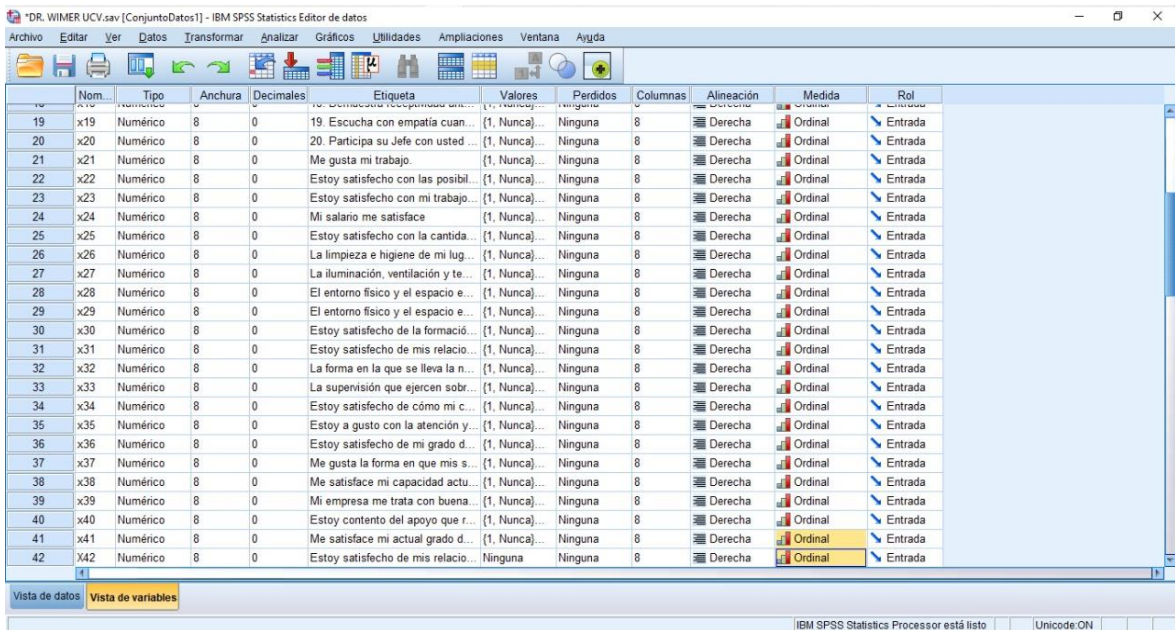
4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PRUEBA PILOTO V2 SATISFACCION LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.866	27

ANEXO 5

Ingreso de datos SPSS



ANEXO 6

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwnY3fMAb6Y92R8D-EBvz...

HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE LOS PUESTOS DE SALUD VILLA EL SALVADOR 2022

El siguiente cuestionario contiene preguntas referidas a las habilidades gerenciales y satisfaccion laboral del personal de los puestos de salud Villa el Salvador 2022

wvicenteparco@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

La participación es de manera anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados * obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos de investigación y publicación, cuidando en todo momento la privacidad de los datos. Expresa su consentimiento informado si desea participar.

Acepto

docs.google.com/forms/d/19v1siqYD6gGSRVBA_CmuR0oIwQSI_y1AxDcvAITkMg/edit#response=ACYDBNgDzr1Pk3st8k4CN3wqQuK2v4BFo1t1uH44Eax17XwmAXagj1_b0kpt80uzP_je-Q

HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL

Preguntas Respuestas 1 Configuración

No se pueden editar las respuestas

HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE LOS PUESTOS DE SALUD VILLA EL SALVADOR 2022

El siguiente cuestionario contiene preguntas referidas a las habilidades gerenciales y satisfaccion laboral del personal de los puestos de salud Villa el Salvador 2022

***Obligatorio**

Correo *

marikiara_19@hotmail.com

La participación es de manera anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán * utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos de investigación y publicación, cuidando en todo momento la privacidad de los datos. Expresa su consentimiento informado si desea participar.

Acepto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en el personal de los puestos de salud de Villa el Salvador, 2022", cuyo autor es VICENTE PARCO WILMER ELOY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MUJICA JUANA YRIS DNI: 09395072 ORCID: 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 05-01- 2023 11:20:29

Código documento Trilce: TRI - 0506709