



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una
agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Rivas Isla, Rolando (orcid.org/0000-0003-2052-9633)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, Africa Del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mi esposa y mi hijo, que son los motores de mi vida, por los cuales salgo adelante, mi esposa que siempre ha estado apoyándome en toda esta etapa profesional.

Agradecimiento

Agradezco a la Dra. Calanchez Urribarri, África Del Valle por su buen asesoramiento en toda esta etapa del trabajo, por sus buenos consejos que me han ayudado a mejorar cada detalle para realizar un buen trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo:	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	14
3.5 Procedimientos:	15
3.6 Método de análisis de datos:	15
3.7 Aspectos éticos:	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable habilidades directivas	17
Tabla 2 Resultados agrupados de las dimensiones de habilidades directivas	18
Tabla 3 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral	19
Tabla 4 Resultados agrupados de las dimensiones de satisfacción laboral	20
Tabla 5 Prueba de normalidad	21
Tabla 6 Análisis correlacional para la prueba de hipótesis general	21
Tabla 7 Análisis correlacional para la prueba de hipótesis específicas	22

Índice de figuras

Figura 1 Rangos de correlación

21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer el nivel de relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, con un alcance descriptivo-correlacional ya que se pretendió medir el nivel de relación entre las variables. El diseño de la investigación fue no experimental y corte transversal, debido a la no manipulación de las variables de estudio y así mismo se recolectó los datos en un tiempo único. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, de tal manera que la muestra del estudio se conformó por 32 trabajadores administrativos de una agencia de viajes, quienes respondieron un cuestionario (Likert – ordinal), que previamente fue validado por 03 expertos y obtuvo una fiabilidad de Alfa de Cronbach con valores de coeficiente favorable para su aplicación. El resultado inferencial del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la hipótesis general demostró que sí existe una correlación positiva fuerte entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral ($R_s = 0.869$; Sig. < 5%); por ende, se concluye que, a mejor desarrollo de las habilidades directivas, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores.

Palabras Clave: Habilidades directivas, satisfacción laboral, habilidades personales, habilidades interpersonales , habilidades grupales.

Abstract

The general objective of the research was to establish the level of relationship between managerial skills and job satisfaction in the collaborators of a travel agency in the city of Iquitos, 2022. The research was of the applied type, with a descriptive - correlational scope since it was intended to measure the level of relationship between the variables. The research design was non-experimental and cross-sectional, due to the non-manipulation of the study variables and likewise the data was collected in a single time. A non-probabilistic convenience sampling was used, in such a way that the study sample was made up of 32 administrative workers from an agency, who answered a questionnaire (Likert - ordinal), which was previously validated by 03 experts and obtained a reliability of Alpha. of Cronbach with favorable coefficient values for its application. The inferential result of Spearman's Rho correlation coefficient for the general hypothesis showed that there is a strong positive correlation between management skills and job satisfaction ($R_s = 0.869$; Sig. $< 5\%$); therefore, it is concluded that the better development of managerial skills, the greater the job satisfaction of employees.

Keywords: Management skills, job satisfaction, skills personal, skills interpersonal, skills group.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones buscan esquemas de organización centrados en la integración y desarrollo de individuos que puedan liderar óptimamente sus equipos de trabajo acorde a sus habilidades gerenciales; de tal manera que, estos líderes moldean positivamente la cultura en la organización y además influyen favorablemente en la productividad empresarial. Así, en los últimos años, las habilidades de liderazgo son una pieza clave en la satisfacción de las personas que conforman las organizaciones, porque se ha demostrado que la forma en que los gerentes gestionan su equipo repercute directamente en su satisfacción y, por tanto, su rendimiento.

Así mismo, de acuerdo con Durán et al. (2021) La satisfacción laboral es un efecto de placer o malestar que manifiesta un individuo, lo cual es independiente a las ideas justas y las finalidades de comportamiento. Las actitudes que estos manifiestan coadyuvan a los gerentes a comprender las reacciones de los colaboradores en sus actividades laborales y a predecir el impacto que pueden generar en un compromiso futuro, asimismo, podemos referir que es la actitud que una persona posee hacia su trabajo, esta actitud se basa en las creencias y valores que se desarrollan a partir de su trabajo.

En el plano internacional, de acuerdo con Silva (2019) afirmó que reconocidas organizaciones internacionales de Estados Unidos como H&M, Google, Natura, IBM y Microsoft, entre otras, están identificando una fórmula para administrar o dirigir con éxito sus negocios. Esto puede ser posible por una variedad de razones, incluido el hecho de que no se adhieren a las mismas normas o patrones que otras empresas. En consecuencia, seguirán buscando nuevas formas de dominar el mercado utilizando las habilidades empresariales que garantizan el éxito de su negocio. De igual forma, Paredes et al. (2021) indicó que los directivos de empresas mexicanas en un 70% han desarrollado alguna habilidad directiva, tales como la de: liderazgo, delegación de funciones, comunicación y el trabajo en equipo.

Así como también, EAE Business School (2018) señalaron que la complacencia laboral está estrechamente conexas con la identidad y la productividad de los colaboradores. Según varios estudios españoles, un empleado satisfecho

puede llegar a ser entre un 6 y un 12 % más productivo. Y cuando una persona encuentra motivación y emprende con buena voluntad su tarea, trabaja cada vez mejor.

En el plano nacional, de acuerdo con Silva (2021) existe una brecha muy grande en cómo las empresas peruanas les dan importancia a las tendencias de las habilidades, lo cual es característico del ámbito laboral peruano, en la cual se busca rápidamente el anhelo de escalar posiciones y llegar a cargos directivos tanto en los sectores públicos como privados.

Según Paredes et al. (2021) en Perú, el promedio, del éxito de un líder en la organización actual depende en un 75% del manejo, implementación y manejo de las soft skills, trabajo y comunicación del líder con los demás miembros de la organización. Igualmente, aproximadamente el 68% del triunfo de una organización depende de la ejecución del proceso de proyección transcendental. De otra parte, un estudio realizado en el sector norte de Lima arrojó que el 55,8% de los empleados de una institución privada consideran suficiente la gestión de sus directivos a través de habilidades directivas (Arrascue-Lino et al., 2021).

En el ámbito local, se analizó el caso de la empresa Mundo Travel Angie en la ciudad de Iquitos, la cual presenta dificultades en sus niveles gerenciales, debido a que se toma decisiones con lentitud ante los cambios de las necesidades del cliente y ello afectando en las elecciones de estrategias poco acertadas.

Cabe precisar que también existen signos de un liderazgo débil. Estos hechos han llevado a que el personal de la agencia tenga constante niveles de rotación, lo cual da señales de un nivel de satisfacción laboral bajo y poco alentador para tener colaboradores comprometidos para atender al público y en otras labores comerciales o administrativos, lo que en suma perjudica al cumplimiento de objetivos de la agencia de viajes en dicha ciudad.

Considerando lo presentado se formuló el siguiente interrogante general: ¿Cómo se relaciona las habilidades directivas con la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022?; asimismo los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las habilidades personales en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022?, ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las habilidades

interpersonales en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022?; ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las habilidades grupales en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022?.

En cuanto a la justificación del estudio. En primer lugar, trataron de señalar la implicación en el campo práctico, que es útil en la aplicación tanto de los conocimientos de misión del talento humano como de la experiencia en agencias de viajes. En términos de valor teórico, este estudio ayudó a profundizar la relación entre habilidades de liderazgo y la satisfacción laboral y comprender la interacción entre ellos. Y finalmente, como tercer aspecto, el razonamiento técnico, que dio la oportunidad de proponer estrategias para resolver futuros conflictos en el ámbito laboral.

Con relación al objetivo general, se formuló el siguiente: Establecer el nivel de relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022. Y como objetivo específico: 1) Comprobar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y las habilidades personales en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022. 2) Determinar el nivel de dependencia entre satisfacción laboral y habilidades interpersonales en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022. 3) Determinar el nivel de vinculación entre la satisfacción laboral y las habilidades grupales en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022

Por último, se delimitó la hipótesis general, siendo el siguiente: Existe o no relación positiva entre habilidades directivas y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022; respecto a las hipótesis específicas, se propone la existencia o no de una relación positiva entre la satisfacción laboral y las dimensiones de las habilidades directivas en los colaboradores de agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se mencionan los artículos científicos de los siguientes investigadores:

Según Ibarra et al. (2021) en su artículo: Habilidades de gestión y clima organizacional en MYPES, su objetivo: establecer la correlación entre habilidades directivas y clima organizacional en las pymes en Sonora -México, fue descriptiva y cuantitativa, sus resultados fueron que las variables latentes: negociación y liderazgo son importantes para un adecuado clima organizacional y sus conclusiones fueron que el liderazgo es una destreza gerencial que motiva un adecuado clima organizacional en cada organización.

De acuerdo con Nemé et al. (2021), en su artículo Habilidad de innovación en colaboradores de MYPES, encontró como objetivo medir las capacidades de innovación de los socios de las MIPES en la Ciudad de México utilizando el índice general de capacidades de innovación individuales y compararlo con sus actividades de innovación (IGHII), su método fue cuantitativo, sus resultados mostraron que el IGHII es mayor en las microempresas que también acumulan más innovaciones, y sus conclusiones fueron que la participación competitiva en el mercado requiere individuos con cuatro tipos de habilidades: creatividad, habilidades emocionales, organización y ejecución, las cuales están interrelacionadas para promover la innovación.

Es conveniente mencionar que Donawa y Gámes (2019) en su artículo denominado Ausencia de Habilidades de gestión de la sapiencia de innovación universitaria en instituciones colombianas y venezolanas tuvieron como objetivo principal de asemejar las habilidades de gestión de la cultura de innovación universitaria en instituciones colombianas y venezolanas, su metodología fue de no experimental y descriptiva. Sus hallazgos mostraron la presencia de habilidades asociativas en solo el 3% de la gestión universitaria en Colombia y el 2% de la gestión universitaria en Venezuela, y concluyeron que la ausencia de habilidades directivas representa una debilidad en las gestiones administrativas.

El estudio de Pedraza (2020) denominado compromiso y satisfacción laboral de los educadores en institutos de educación superior, tuvo como objetivo analizar la dependencia de las destrezas y habilidades del RRHH como satisfacción laboral,

identidad laboral, variables de competencia del recurso humano y sus consecuencias en el desempeño de los pedagogos de la institución superior, tuvo una metodología cuantitativa, explicativo, transversal y no experimental. Utilizaron el cuestionario como instrumento, el cual fue dirigido a los directivos que aceptaron a contestar el instrumento. La muestra final estuvo compuesta por ochenta y cuatro participantes. Sus resultados demostraron la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes, las conclusiones fueron que la gestión educativa refleja sus propias habilidades de gestión de RRHH al diseñar modelos estratégicos que promuevan una mejora en las destrezas y habilidades de los docentes que permitan una satisfacción laboral en los mismos, de modo que permita una mejora continua en sus resultados diarios.

La investigación de Guerrero et al. (2021) en su artículo Intervención de Satisfacción Laboral en la Relación entre estilos de liderazgo y compromiso laboral, comprobaron una relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral y cómo esa concordancia repercute en la organización, su método fue cuantitativo, transversal y deductivo. Sus resultados mostraron que en la realidad ecuatoriana el liderazgo transformacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral, mientras que el liderazgo transaccional tuvo un impacto negativo con las variables estudiadas, sus conclusiones mostraron que el liderazgo transformacional guarda relación positiva con la satisfacción laboral.

En el ámbito nacional se destacan los siguientes artículos científicos:

En el estudio de Moreno y Wong (2018), tuvieron como objetivo resaltar la importancia y relación entre las variables objeto de estudio de la presente investigación, y qué resultados generan en los consumidores, su metodología fue la utilización de encuestas y cuestionarios. Sus resultados evidenciaron un nivel medio y alto en satisfacción laboral, siendo el más representativo el nivel medio, lo que da lugar a relaciones en las que los colaboradores de la empresa manifiestan una satisfacción laboral baja y muy baja. Mientras, las conclusiones de esta investigación fueron que existe una relación positiva y moderada entre las variables con un coeficiente de Rho de Spearman 0.726.

Según Tarazona (2020) en su artículo Habilidades de gestión y desarrollo organizacional del personal en la UNHEVAL, Huánuco – 2019, que tuvo como

objetivo conocer el impacto de las agilidades de liderazgo en el progreso organizacional de los trabajadores de la UNHEVAL, su metodología fue de nivel aplicado cuantitativo, no experimental, observacional, analítico, de diseño correlacional y transversal, sus resultados mostraron que el 68,3% logro el nivel habitual de destrezas conceptuales, el 65% tenía correctas habilidades técnicas y el mismo número tenía capacidades humanas en el asunto de lograr esta competencia. Sus conclusiones revelaron que las habilidades de liderazgo están relacionadas con el desarrollo organizacional de los empleados de la UNHEVAL.

Es necesario precisar que Morales (2019) en su artículo Estilos de gestión y satisfacción laboral de los colaboradores de Huánuco Dro-INPE, el objetivo fue conocer la coincidencia entre las modas de gestión y bienestar organizacional de los trabajadores en dicha dependencia, su metodología fue científica, el grado que tuvo la investigación es descriptivo-correlacional. Como resultado, afirmaron que una gran totalidad de los colaboradores desarrollaron habilidades de un estilo de gestión consultivo y sus conclusiones fueron que encontraron que un estilo consultivo e inclusivo produce los mejores resultados de satisfacción laboral.

Según Morán et al. (2021), el título de su investigación fue: Clima y satisfacción organizacional en una empresa peruana, cuya premisa principal fue la determinación de una relación entre ambas variables, la metodología de investigación se ha desarrollado con un rumbo cuantitativo, en el ámbito del diseño y correlación no experimental, como principal tipo, el resultado que se encontró fue que un 71.20% de empleados consideran que el clima laboral es normal y la satisfacción ha sido apreciada por el 80.70% en el nivel convencional, se concluyó que existe evidencia de que cambiar el clima organizacional tiene una repercusión favorable en la satisfacción organizacional media y significativa en una empresa industrial peruana en 2020.

Sin embargo, Tejada et al. (2022) en su artículo Programa Aplicación de Habilidades Gerenciales en cuanto a la satisfacción organizacional en los colaboradores de un departamento policial, tuvo como objetivo conocer el efecto de este programa en la satisfacción laboral, su metodología utilizada fue aplicada y de diseño pre experimental, en cuanto a los resultados el número de empleados satisfechos aumentó a 46,7%, el 40,0% se mostró muy satisfecho y el 13,3%

moderadamente satisfecho, por lo que sus conclusiones fueron que contrariamente a la hipótesis general, permite demostrar que si el valor de p es 0,002 ($p < 0,05$) y se obtiene un valor de Z calculado de -3,038 (Z calculado $< Z$ teórico -1,96), rechazando la hipótesis nula.

Después de detallar los antecedentes de la investigación, se desarrollaron las siguientes teorías relacionadas con las habilidades directivas: Vargas y Vásquez (2018), considera a la teoría reconocida como "X e Y" que ha sido desarrollada por Douglas McGregor en 1960 a través de su libro El lado humano de los negocios. Esta teoría toma importancia a las habilidades que pueden tener los ejecutivos y la forma de cómo se desenvuelven en eventos, así como también de las interacciones que pueden tener con los miembros de una organización. En esta teoría, el liderazgo se divide en: Participativo (Y) y Autocrático (X). Asimismo, los autores indican que las características de los individuos no solo repercuten en el desempeño de sus seguidores, sino en sus estímulos y cómo estos se desenvuelven con sus superiores.

Según el autor mencionado en el párrafo anterior Vargas y Vásquez (2018) la teoría autocrática se cimienta en que los individuos aborrecen el trabajo, tienen una actitud perezosa y evitan las labores cuando les sea posible, asimismo no desean asumir ninguna responsabilidad. Por tal motivo, los ejecutivos deben asumir la autoridad y proporcionar directrices en donde haya pautas y reglas, de tal manera que exista una supervisión y control. En esta teoría, conocen que los individuos requieren de seguridad laboral y lo deben proporcionar a través de una adecuada gestión, orientación y un constante seguimiento para que puedan realizar los esfuerzos necesarios para llegar a las metas de la organización.

En la teoría participativa manejan una ideología contraria a la teoría anterior, en esta teoría se enfocan en que los individuos gozan y aman realizar sus actividades diarias en su organización, asimismo, mencionan que siempre se encuentran motivados, son responsables y creativos, por lo que no huyen de sus labores porque lo disfrutan, cuentan con autonomía y autocontrol. La manera en que los individuos logran los objetivos es por el rendimiento que desempeñan por amar su trabajo, llegando a involucrarse a tal punto que la empresa les proporciona una serie de recompensas y beneficios basados en el desempeño. Cuanto más

grande sea el beneficio otorgado por la organización, aumenta el grado de identidad de los colaboradores hacia la organización.

Adicionalmente, se ha verificado la siguiente Teoría de habilidades directivas de Katz (1974), mencionado en la investigación de Muñoz et al. (2021), nos hablan de que las habilidades de gestión son aquellas capacidades prácticas que son indispensables para la realización de actividades de una manera óptima y eficiente. Cuando mencionan a estas habilidades, hacen referencia a aquellas técnicas individuales y colectivas. Del mismo modo, la definen como el discernimiento alcanzado por una persona para sobrellevar cualquier tipo de eventualidad con éxito. Como resultado, la habilidad se mejora con la práctica y el tiempo.

El uso de las competencias directivas cada vez tiene mayor importancia, debido a que es un factor clave en el progreso y perfeccionamiento de los directivos, así como también deben tener habilidades conceptuales, que viene a ser la capacidad que tienen los individuos de analizar constantemente los problemas laborales de manera interna como externa y así como también analizar y tomar decisiones ante situaciones complejas. El perfeccionamiento de estas habilidades debe ser el reflejo de las labores diarias que van ligadas a las tareas administrativas, las mismas que requieren una comunicación, de tal manera que se logre una sinergia entre cada uno de los integrantes en la organización.

Mientras que el enfoque conceptual de las variables de estudio inicia con el concepto de las habilidades directivas, en la investigación ejecutada por Whetten y Cameron (2016), la definen como habilidades indispensables que requiere un individuo para el manejo de su propia vida y la forma que tiene de relacionarse con las personas de su entorno, asimismo podemos indicar que es clave para alcanzar el éxito en el liderazgo y la gestión. Estas habilidades pueden ser desarrollables y perfeccionables en el tiempo. En efectos de la gestión y liderazgo, se menciona a diez habilidades directivas, las cuales se agrupan en tres tipos: personales, interpersonal y grupal.

Mientras que, para Cárdenas et al. (2022), las habilidades de liderazgo son un factor que puede ser decisivo para el éxito de una organización. En un mundo de cambios constantes y acelerados: la globalización, la era de la información y la pandemia; las habilidades de liderazgo son una prioridad y de gran interés. En otras

palabras, las habilidades gerenciales son un conjunto de habilidades de los gerentes para comprender y utilizar de manera efectiva los bienes de la institución y así crear superioridad competitiva y sostenible que permitan a la organización adaptarse a los cambios. Las habilidades de liderazgo se pueden mejorar a través del aprendizaje y, a menudo, influyen en el compromiso y la efectividad organizacional.

Respecto a las dimensiones de esta primera variable, según Whetten y Cameron, citado por Gormas (2021) estas se conceptualizan de la siguiente manera: Habilidades personales: estas habilidades se destacan por el manejo del propio yo, contemplando el desarrollo del autoconocimiento, el control de estrés en determinadas situaciones y de la creatividad para dar solución a circunstancias problemáticas, sobre la siguiente dimensión de Habilidades interpersonales: estas habilidades establecen la forma de actuar de un directivo hacia su equipo, dicha accionar traerá como consecuencia la motivación de sus colaboradores, el nivel de comunicación entre ellos, la influencia de poder en equipo y el manejo de conflictos.

Mientras en la dimensión de Habilidades grupales, estas se caracterizan por el poder de organización de equipos efectivos, las delegaciones de funciones y generar un liderazgo de cambio positivo en cada miembro del equipo.

Respecto a los enfoques de la segunda variable denominada satisfacción laboral, se menciona a la Teoría de las expectativas de Vroom, afirma que depende de la fuerza con la que se aguarda un determinado fruto de la acción y su estímulo, según la teoría, la motivación humana depende de tres factores: expectativa, instrumentalidad y recompensa. Vroom enfoca su teoría en el ámbito organizacional, por lo que es relevante para la motivación en el lugar de trabajo. Esto muestra cuán importante es que las personas estén motivadas con la esperanza de ser recompensadas. Su esfuerzo y logros en su trabajo conducen a resultados que motivan y satisfacen a la organización y a los trabajadores (Vroom, 1964, citado por Polanco y García, 2017).

Según Álvarez et al. (2019), la satisfacción laboral es crucial para el desempeño laboral porque los empleados tienen diferentes percepciones del ambiente de trabajo, y las acciones beneficiosas de la empresa pertenecen a su

bienestar y son acciones que pueden determinar sus acciones que se transfieren a terceros fuera del trabajo.

Por consiguiente, se menciona la Teoría de las tres necesidades McClelland, donde Donava (2019), en donde hace referencia que esta teoría crea impulsores motivacionales para el desempeño, la afiliación y autoridad de los colaboradores en una organización. La necesidad de los individuos para un desempeño eficiente hace impulsar a los mismos a seguir perfeccionándose, este estímulo hace que se direccionen hacia el éxito. La necesidad de logro que experimentan los individuos hace tenga las ganas e ímpetu de sobresalir ante una actividad compleja, desarrollándolo con estándares de excelencia. De acuerdo a lo indicada línea arriba, podemos afirmar que esta teoría viene a ser la fuerza que te impulsa al logro de los objetivos personales, es decir, los individuos se esfuerzan para lograr los objetivos organizacionales, de tal manera que les permita progresar en un entorno cada vez más competitivo.

Respecto con los conceptos de la satisfacción laboral, se menciona que de acuerdo Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) explican que es la posición de los empleados en su propio trabajo, a partir de situaciones relacionadas con oportunidades de desarrollo personal, trabajo recibido y salario, prácticas de gestión, relaciones con los demás individuos de la organización y comunicación directa con su jefe, situaciones físicas y materiales que promuevan la eficiencia en el trabajo y sus actividades.

Mientras que para Vega y Romero (2021), La satisfacción laboral es un momento emocional positivo y confortable que da como consecuencia las evaluaciones personales que los individuos hacen de su trabajo y experiencias. Es decir, la medida en que una persona se siente positiva o negativa sobre varios aspectos de su trabajo. Por esta razón, la investigación sobre la satisfacción laboral es importante actualmente. Ahora existe una creciente preocupación humanitaria sobre la naturaleza de las experiencias psicológicas que las personas tienen a lo largo de sus vidas.

Respecto a las dimensiones de la segunda variable se indica lo siguiente: Condiciones Físicas y/o Materiales: De acuerdo a Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) son los elementos tangibles en los que un empleado realiza su

trabajo diario, lo que le permite realizar su trabajo con eficacia y eficiencia, la siguiente dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos: De acuerdo Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) es el grado de satisfacción asociado con los incentivos financieros que los empleados reciben del lugar de trabajo, mientras la otra dimensión Políticas administrativas: Como explica Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) es el grado de aceptación de las políticas o normas diseñadas en las empresas que rigen el empleo directamente relacionado con el empleado.

Por consiguiente, la dimensión Relaciones sociales: De acuerdo Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) es la satisfacción con la que los colaboradores interactúan con los socios de la institución, la siguiente dimensión Desarrollo personal que acorde a Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) Esta es una oportunidad en la que el colaborador tiene que dar pasos generales importantes hacia su desarrollo personal, también se indica la dimensión Desarrollo de tareas que de acuerdo con Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) viene a ser el valor estimado en la que un colaborador fija a sus funciones y actividades que desarrolla y desempeña diariamente en la organización.

Haciendo precisión a la última dimensión Relación con la autoridad, de acuerdo con Palma (1999), citado por Bolaños y Reyes (2022) es una percepción de la relación que tiene un compañero de trabajo con su jefe inmediato, en relación con sus tareas diarias.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se consideró el tipo de estudio aplicado, que, de acuerdo con CONCYTEC (2018), se caracteriza por la utilización del conocimiento y su transformación en tecnología que permite dar soluciones prácticas a determinados problemas.

Se estableció un diseño no experimental y además de corte transversal. De acuerdo con Martínez (2018) un método no experimental, los investigadores no consideran la intervención o manipulación de los fenómenos de estudio; asimismo, es transversal, debido a que se recolecta datos por única vez.

Para el estudio se consideró un nivel descriptivo y correlacional, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) nos indican que los estudios descriptivos especifican las propiedades o características de los fenómenos que se estudian; asimismo, la investigación correlacional tiene como prioridad establecer la relación de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables objeto de estudio de la presente investigación, están integradas por dimensiones e indicadores, las cuales son definidas a continuación:

Variable 1: Habilidades Directivas (cualitativa)

Definición conceptual: la definen como habilidades indispensables que requiere un individuo para el manejo de su propia vida y la forma que tiene de relacionarse con las personas de su entorno, asimismo podemos indicar que es clave para alcanzar el éxito en el liderazgo y la gestión. Estas habilidades pueden ser desarrollables y perfeccionables en el tiempo (Whetten y Cameron, 2016, citado por Gormas, 2021).

Definición Operacional: fue medido con el instrumento de Gormas (2021) con base en la teoría de Whetten y Cameron (2016), esta variable se medirá bajo tres componentes (personales, interpersonales y grupales) con un total de 20 ítems que forman parte del cuestionario.

Variable 2: Satisfacción laboral (cualitativa)

Definición conceptual: Es la posición de los colaboradores en el trabajo que realizan, se fundamenta en situaciones relacionadas con oportunidades de desarrollo personal, trabajo y gratificaciones recibidas, principios de gestión, vinculación con los demás miembros de la empresa y comunicación con el jefe inmediato, condiciones físicas y materiales de lo que hacen facilitar sus actividades. (Palma, 1999, citado por Bolaños y Reyes, 2022).

Definición Operacional: será medido por el instrumento de Bolaños y Reyes (2022) con base en la teoría de Palma (1999), la misma que menciona a siete dimensiones, tales como: Condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas; relaciones sociales; desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad.

Para ambas variables se consideró una escala de medición ordinal y usando el tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: De acuerdo con los autores Pimienta y de la Orden (2017), la definen como un grupo de elementos que constituyen parte de un problema o fenómeno de investigación y tienen rasgos equivalentes en cuanto a similitud, tiempo, espacio, etc. que determinan el tamaño total de una población para definir si es observable como un todo o digno de muestreo. Cabe indicar que para la presente investigación se considerará como población de estudio a los 32 trabajadores administrativos de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores administrativos de una agencia de viajes.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores no administrativos de agencia de viajes.

3.3.2 Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia, que de acuerdo con Lerma (2016) se toman en cuenta la percepción y experiencia del investigador, sin emplear un criterio estadístico.

3.3.3 Muestra: En tal sentido, bajo el criterio del investigador, se consideró como muestra a 32 trabajadores administrativos de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.

3.3.4 Unidad de análisis: Cada colaborador de la agencia de viajes en estudio, el cual previamente son informados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica a la encuesta, de acuerdo con García (2016), es un método que permite acceder a la recopilación de valores a través de varios interrogantes, las respuestas se obtienen a través de la expresión de ítems de muestra.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, según Niño (2019), viene a ser el agrupamiento de interrogantes previamente planeado y ordenado, que recoge datos sobre las variables a estudiar, que son compatibles para la obtención y el cumplimiento del objetivo trazado.

De acuerdo con Vázquez, Jiménez y Juárez (2020), la validez de contenido es una evaluación fáctica que consiste en la selección de expertos teóricos, metodológicos y con experiencia en el campo y trayectoria objeto de estudio para valorar el cuestionario en relación con la construcción y el diseño.

De acuerdo con Viladrich, Angulo-Brunet y Dovalb (2017), indica que el coeficiente alfa de Cronbach tiene como base la teoría clásica de las pruebas y es un indicador muy utilizado para la medición de la confiabilidad de un cuestionario con una escala de respuesta cuantitativa. Esta prueba hace referencia a la consistencia interna de las respuestas a cada uno de los ítems del cuestionario.

La presente investigación consideró el instrumento adaptado por Gormas (2021) para obtener la medición de la variable habilidades directivas con base en la teoría de Whetten y Cameron (2016), se evaluará en tres componentes (personales, interpersonales y grupales) y en una escala ordinal (likert de 5

categorías), en lo que concierne a la validez del instrumento se realizó a través de juicio de expertos y la fiabilidad se realizó mediante coeficiente de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0.890 de los 20 ítems del cuestionario, por lo que podemos afirmar que presenta una alta confiabilidad.

En relación con el instrumento que mide la variable satisfacción laboral se usara el cuestionario adaptado por Bolaños y Reyes (2022) se desarrolló sobre la base de la teoría de Palma (1999), el mismo que se evaluará bajo 7 dimensiones (condiciones materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad). Escala ordinal (likert de 5 categorías), asimismo, cabe mencionar que su validez fue a través de juicio de expertos y la fiabilidad realizo mediante el estadístico de Cronbach, donde se obtuvo un coeficiente de 0.827 para los 24 ítems que conforman el cuestionario, por lo que podemos afirmar que el cuestionario es de alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para continuar con la ejecución del instrumento, se realizó la coordinación correspondiente con la gerencia en la ciudad de Iquitos, invitando a los participantes incluidos en la muestra de estudio, tal como se describe en la implementación del instrumento de investigación: Primero: se obtuvo permiso para implementar el instrumento de investigación en la agencia de viajes; Se reportaron a las casillas electrónicas y números de celular de los empleados que laboran en los campos correspondientes a la muestra de la investigación. Segundo: el instrumento de encuesta fue desarrollado previamente en la herramienta Google Forms, creando un link para que puedan obtener acceso y pudieran responder a través de sus equipos celulares y correos electrónicos, cabe resaltar que la participación se realizara de manera confidencial y voluntario.

3.6 Método de análisis de datos

Se ejecutó mediante el procesamiento de valores, los cuales fueron recolectados, para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS versión 27.0, facilitando las estimaciones estadísticas tanto descriptivas e inferenciales.

Como primera acción, se realizó a través del análisis descriptivo, el mismo que se describe al comportamiento de la variable y sus dimensiones agrupadas, según Bernal (2016), debe realizarse a través de la distribución de frecuencias de acuerdo con su categoría, presentándose visualmente mediante tablas de frecuencia.

Como segunda acción, se realizó a través de la estadística inferencial, el cual permitió confirmar la hipótesis de correlación del presente estudio; mediante la prueba estadística Rho de Spearman, toda vez que los resultados del test de normalidad arrojaron una distribución de la muestra no paramétrica. Según Arbaiza (2019), este tipo de análisis tiene como objetivo confirmar hipótesis y como resultado, a partir de lo encontrado en la muestra, es más fácil sacar conclusiones al universo de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se destaca que este estudio es de propiedad del investigador y fue elaborado con base en la Guía de Revisión de la Universidad Cesar Vallejo, además de seguir los lineamientos de la norma APA para cada cita mencionada en este estudio, así mismo se consideró lo estipulado por CONCYTEC (2018), el cual indica que un investigador debe realizar sus actividades e investigaciones de la mano con una conducta de independencia, honestidad e imparcialidad.

Los beneficios de elaborar investigaciones a base de un código de ética es mejorar la confiabilidad y el prestigio ante la comunidad científica; además, de ser fuente principal de reflexión y análisis para tomas de decisiones en futuras investigaciones (Hernández y Reyes, 2019).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados descriptivos de la variable habilidades directivas

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	22%
Moderado	6	19%
Eficiente	19	59%
Total	32	100 %

Nota: Elaboración propia, adaptado del programa estadístico SPSS 26

En la tabla 1, se observaron los resultados recopilados y procesados concerniente a la variable habilidades directivas, haciendo un total de 32 encuestados. Observándose que el 59% de colaboradores refirieron que las habilidades directivas son de un nivel eficiente, mientras que el 19% mostraron que es moderado y el 22% lo perciben en un nivel deficiente.

Tabla 2

Resultados agrupados de las dimensiones de la variable habilidades directivas

Nivel de las dimensiones de Habilidades Directivas	N	%
Habilidades Personales		
Deficiente	5	16
Moderado	4	13
Eficiente	23	72
Total	32	100
Habilidades Interpersonales		
Deficiente	6	19
Moderado	7	22
Eficiente	19	59
Total	32	100
Habilidades Grupales		
Deficiente	3	9
Moderado	4	13
Eficiente	25	78
Total	32	100

Nota: Tomado y adaptado del programa estadístico SPSS 26

En la tabla 2, se observó que la dimensión que alcanzo mayor porcentaje es la grupal con un 78% en un nivel eficiente y la segunda fue la dimensión personal con un 72%, del mismo modo la dimensión que obtuvo el menor porcentaje fue la dimensión grupal con un 9% en un nivel deficiente, seguido de la dimensión personal y también grupal ambas son percibidas en un nivel moderado con un 13% cada una, de un total de 32 colaboradores.

Tabla 3*Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	19%
Moderado	5	16%
Eficiente	21	66%
Total	32	100 %

Nota: Tomado y adaptado del programa estadístico SPSS 26.

En la tabla 3, se observaron los resultados recopilados y procesados concerniente a la variable satisfacción laboral. El resultado arrojó a 21 colaboradores en un nivel eficiente, a 5 colaboradores en un nivel moderado y a 6 colaboradores que indicaron que tiene un nivel deficiente de un total de 32 encuestados de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos.

Tabla 4*Resultados agrupados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Nivel de las dimensiones de Satisfacción Laboral	N	%
Condiciones físicas y/o materiales		
Deficiente	7	22
Moderado	8	25
Eficiente	17	53
Total	32	100
Beneficios Sociales		
Deficiente	5	16
Moderado	7	22
Eficiente	20	63
Total	32	100
Políticas Administrativas		
Deficiente	6	19
Moderado	5	16
Eficiente	21	66
Total	32	100
Relaciones Sociales		
Deficiente	3	9
Moderado	15	47
Eficiente	14	44
Total	32	100
Desarrollo Personal		
Deficiente	3	9
Moderado	10	31
Eficiente	19	59
Total	32	100
Desarrollo de tareas		
Deficiente	3	9
Moderado	5	16
Eficiente	24	75
Total	32	100
Relación con la autoridad		
Deficiente	4	13
Moderado	8	25
Eficiente	20	63
Total	32	100

Nota: Tomado y adaptado del programa estadístico SPSS 26.

En la tabla 4, se observa una predominancia de nivel eficiente en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes de trabajadores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022, las mismas que oscilan entre 44% y 75%. Respecto al nivel deficiente fue el que menos porcentaje obtuvo las cuales oscilan entre 9% y 22%.

Análisis estadístico inferencial

Determinación de la distribución normal

Tabla 5

Prueba de normalidad

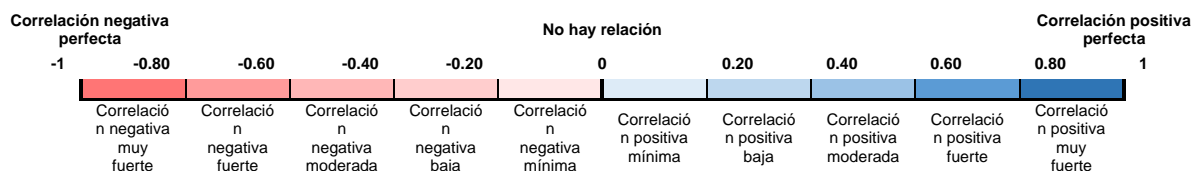
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades directivas	0.869	32	0.001
Satisfacción laboral	0.889	32	0.003

Nota: Tabla de resultados de la prueba de normalidad

Con respecto a la Tabla 5, el resultado obtenido de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk mostró una distribución no normal, por lo que se procederá a utilizar la prueba Rho de Spearman (R_s). Tal como lo plantean Hernández y Mendoza (2018), consideran que el estadístico (R_s) trata de conocer el grado de relación entre dos o más variables que se encuentran dentro de un determinado intervalo, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1

Rangos de correlación de R_s



Nota: Figura de las correlaciones

Contrastación de hipótesis general

Tabla 6

Análisis correlacional para la prueba de hipótesis general

V2: Satisfacción laboral	V1: Habilidades directivas		
	Coefficiente de correlación R_s	Sig.	N
	,869**	,000	32

Nota: Tabla correlacional para hipótesis general

En la tabla 6, se visualiza un valor de Sig. < al 0.05; por lo que de acuerdo con la regla de decisión se acepta la hipótesis general de estudio. Por otro lado, el

valor del coeficiente de correlación R_s fue de 0.869, el cual evidencia una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 7

Análisis correlacional para la prueba de hipótesis específicas

		V1: Habilidades directivas		
		D1V1: Habilidades personales	D2V1: Habilidades interpersonales	D3V1: Habilidades grupales
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación R_s	,827**	,812**	,844**
	Sig.	,000	,000	,000

Nota: Tabla correlacional para hipótesis específicas

Los valores sig. de “.000” obtenidos en la Tabla 7 son menores a 0.05; En este sentido, se aceptan ciertas hipótesis y se argumenta que existe una relación positiva entre las dimensiones de las habilidades de liderazgo (habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades grupales) y la satisfacción laboral, que es objeto de este estudio.

La correlación entre la dimensión habilidades personales y la satisfacción laboral obtuvo un coeficiente de “0.827”; que es una correlación positiva muy fuerte. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna.

La correlación entre la dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción laboral, obtuvo un coeficiente de “0.812”; indicando una correlación positiva muy fuerte. Por ende, se acepta la hipótesis alterna.

La correlación entre la dimensión habilidades grupales y la satisfacción laboral, obtuvo un coeficiente de “0.844”; valorizando como una correlación positiva muy fuerte. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito determinar el grado de relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral en trabajadores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022, así como también el grado de significancia y/o la relación que existe entre las variables y cada una de las dimensiones de las habilidades directivas. Los resultados obtenidos en la presente investigación nos permitieron comparar con resultados de otras investigaciones similares al objeto de estudio, las mismas que se detallan a continuación:

En lo que concierne a los resultados descriptivos, podemos mencionar que los colaboradores administrativos de la empresa en estudio manifiestan un nivel eficiente en habilidades directivas de 59%, por otro lado, con relación a la satisfacción laboral lo perciben un nivel eficiente de 66%. En relación a las dimensiones de la variable habilidades directivas podemos mencionar que la dimensión que ha obtenido supremacía es la dimensión grupal con un 78% en un nivel eficiente y caso contrario las dimensiones más bajas fueron las habilidades personales y grupales las mismas que fueron percibidas en un nivel moderado con un 13% respectivamente, de un total de 32 colaboradores.

Respecto a los hallazgos inferenciales encontrados, se pudo constatar la hipótesis general, en donde se obtuvo un coeficiente de R_s de 0.869, indicando que es una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, asimismo se obtuvo un sig. inferior al 5%. Es decir, existe una relación entre las variables objeto de estudio. Los cuales coinciden con los resultados obtenidos en la investigación de Eneque (2020), quien tuvo como premisa principal establecer la relación entre habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en pedagogos. Los hallazgos de su estudio evidenciaron que un 70% de sus participantes mostraron un nivel regular en relación con las habilidades directivas y que la satisfacción laboral regular en un 65% de un total de 54 docentes encuestados; como se evidencia; sus resultados descriptivos están muy cerca a los obtenidos en la presente investigación. Otro resultado revelador de Eneque (2020) se encuentra en el análisis inferencial, en donde se puede evidenciar que existe una relación positiva moderada entre ambas variables de estudio ($R_s = 0.654$; Sig.=0.00); donde, en comparación con el resultado

de este estudio, se confirma la existencia de una correlación, pero la diferencia en la intensidad de las conexiones es mínima; sin embargo, la densidad es superior al estudio de Eneque (2020), lo cual puede estar ligado, que al ser una institución pública, se requiere el uso de ciertas habilidades para dirigir personal en una entidad de gobierno local, en tanto en él presente estudio, al ser en una agencia de viaje, se requiere que el personal tenga mayor precisión de estas habilidades directivas para poder absolver consultas o situaciones de conflicto con un cliente.

Para confirmar la hipótesis específica, se obtuvo el coeficiente R_s 0,827, entendido como una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de habilidades personales y la satisfacción laboral (Sig. < 5%). Por tanto, existe una relación entre las dos variables objeto de estudio. Además, en la Figura 2 reveló que cuando las habilidades personales son bajas, la satisfacción laboral es baja, mientras que el nivel promedio es de 3.1%. Si las competencias personales tienen un nivel regular, se puede decir que la satisfacción laboral es de un nivel pésimo de 3,1% y el nivel medio es del 12,5%. Finalmente, cuando las habilidades personales siguen siendo altas, la satisfacción laboral promedia en 6.3% y sobresale en 71.9%. Estos resultados también son similares al estudio de Díaz (2021), quien tuvo como objetivo específico el demostrar la existencia de una relación entre la dimensión, habilidades personales y la satisfacción laboral de 52 individuos del proyecto Plan MERISS del Gobierno Regional de Cusco. Sus resultados inferenciales evidenciaron una aproximación a los hallados del presente estudio, con relación a que las habilidades personales y la satisfacción laboral mantiene una relación positiva alta en los trabajadores permanentes del mencionado proyecto ($R_s = 0.820$; Sig. < 0.05).

En la segunda hipótesis específica se encontró un coeficiente de R_s de 0.812, indicando una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de habilidades interpersonales y la satisfacción laboral, también tiene una Sig. < 5%. Por lo tanto, se confirma que existe una relación entre las variables. De igual forma, de los resultados descriptivos de la Figura 3, se puede evidenciar que el rango de habilidades interpersonales es bajo, la satisfacción laboral es pésimo con un 3.1%. Si las habilidades interpersonales tienen un rango regular, entonces se puede decir que el rango de satisfacción laboral es pésimo en un 3.1%, un 18.8% como mediano

y excelente de un 9.4%. Finalmente, si las habilidades interpersonales mantienen un rango alto, la satisfacción laboral conservará un rango mediano de 3.1% y excelente de 62.5%. En relación con los resultados evidenciados, podemos afirmar que se asemejan a los resultados obtenidos por Valencia (2022), quien tuvo como objetivo específico determinar la relación entre habilidades interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa en Tacna. Los hallazgos encontrados en su investigación revelan que un 40% de sus participantes muestran un rango malo, en lo que concierne a las habilidades interpersonales, y un 30% considera un rango regular a su vez alto, de un total de población de 30 participantes; en donde podemos afirmar que sus resultados descriptivos se acercan a los resultados obtenidos en el presente estudio. Otro dato importante del estudio de Valencia (2022) son los resultados del análisis inferencial, debido a que demostró que existe una correlación positiva baja entre las variables con un coeficiente de $R_s = 0.395$ y un $\text{Sig.} = 0.0391$.

En la tercera hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación R_s de 0.844, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión, habilidades de equipo y satisfacción laboral con un $\text{Sig.} < 5\%$. Se puede argumentar que existe una relación entre las habilidades de equipo y la satisfacción laboral en los colaboradores objeto de estudio. Vale la pena mencionar que la Figura 4 muestra que cuando las habilidades del equipo son bajas, la satisfacción laboral promedia en 3.1%. Por otro lado, si las habilidades grupales tienen un nivel regular, se puede decir que la satisfacción laboral tiene un nivel pésimo de 3.1 y el nivel promedio de 15.6%. Finalmente, cuando las habilidades grupales siguen siendo altas, la satisfacción laboral sigue siendo pésimo, y con un nivel mediano de 3.1%, y excelente en 71.9%. Estos resultados obtenidos se asemejan al estudio realizado por Villafuerte (2020) quien quiso demostrar la correlación existente entre las habilidades grupales y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa de Los Olivos. Los resultados obtenidos por Villafuerte (2020) se pone en evidencia que existe un nivel regular de las habilidades en un 38.6%, 32.9% como malo y un 28.6% como bueno, del mismo modo, sus resultados inferenciales revelan la existencia de una relación positiva moderada entre ambas variables ($R_s = 0.518$; $\text{Sig.} = 0.000$).

Con relación a las bases teóricas, tenemos a la teoría de las habilidades directivas de Katz (Coello et al. 2021), esta teoría se basa en un conjunto de destrezas o habilidades en donde el liderazgo ocupa el nivel más importante, este conjunto es desarrollado y perfeccionado por los mismos individuos a través de herramientas que le permitan lograr el éxito en la organización, del mismo modo podemos recalcar que estos individuos permiten ser una especie de guía y motivador a sus empleados, de tal modo que les encamine y direcciona hacia un trabajo en donde se desarrollen solos y acepten los retos que se les sea propuestos. Los resultados de la presente investigación coinciden con esta teoría debido a que en la actualidad son cada vez mas las organizaciones que buscan personas con capacidades y habilidades de líder que encaminen a sus colaboradores hacia el éxito organizacional. Asimismo, no podemos dejar de mencionar que las personas hoy en día están en constante desarrollo y cambio de tal modo que siempre buscan una mejora continua que aplique tanto en su vida personal como laboral.

La teoría de las tres necesidades de McClelland, que de acuerdo con Donawa (2019) hace referencia que gracias a estas necesidades los individuos tienen un desempeño eficiente, impulsándolos a seguir perfeccionándose y direccionándose hacia el éxito, asimismo estas necesidades hacen que los individuos se mantengan en un ambiente competitivo. Esta teoría está relacionada con la presente investigación debido a que en la actualidad son cada vez las personas que intentan ser mejores cada día, de tal modo que son estos estímulos que hacen a los individuos a mantenerse en un estándar de calidad y lograr sus objetivos personales y organizacionales.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe una correlación positiva muy fuerte entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos; donde, el valor del coeficiente de correlación R_s fue de 0.869 (Sig. < 5%). En ese sentido, los trabajadores de la agencia analizada consideran que las habilidades directivas a medida que se fortalezcan se incrementara el nivel de su satisfacción laboral.

Segunda. Existe una correlación positiva muy fuerte entre las habilidades personales y la satisfacción laboral, siendo el valor del coeficiente de correlación R_s 0.827 (Sig. < 5%), quedando la primera hipótesis específica demostrada. De acuerdo con el resultado obtenido, podemos mencionar que los colaboradores de la agencia experimentan una mayor satisfacción laboral a medida que controlan sus niveles de estrés laboral y buscan soluciones creativas ante las eventualidades de los problemas laborales, ya sea con clientes internos o externos.

Tercera. Existe una correlación positiva muy fuerte entre las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral; siendo el coeficiente de correlación R_s 0.812 (Sig. < 5%), quedando la segunda hipótesis específica demostrada. Por lo que podemos afirmar que, a un aumento de concientización de la comunicación asertiva entre los integrantes y la existencia de motivación, generará mayor satisfacción laboral.

Cuarta. Existe una relación positiva muy fuerte entre las habilidades grupales y la satisfacción laboral; evidenciando un coeficiente de correlación R_s 0.844 (Sig. < 5%), quedando la tercera hipótesis específica demostrada. En ese sentido, la práctica del trabajo en equipo y la oportunidad de delegar con liderazgo funciones a otro compañero, representa una relación positiva sobre la satisfacción laboral de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Dirigida al encargo de RRHH de la agencia de viajes, elaborar un plan anual sobre capacitación de habilidades para todos los colaboradores, el cual permitirá desarrollar mejor sus habilidades comunicacionales, la capacidad para resolver problemas, manejar el estrés y con ello mejorar la confianza en uno mismo; trayendo beneficios en un mediano y largo plazo a los participantes del taller, mejorando e incrementando los estándares de satisfacción laboral en ellos.

Segunda. Dirigida al encargado de RRHH de la agencia de viajes, realizar un plan de reconocimiento para aquellos trabajadores destacados en cada una de sus áreas, de tal manera que se evidencia la recompensa al esfuerzo y ello generará una mayor motivación entre los demás compañeros, dichos reconocimientos pueden ser mediante diplomas y/o entrega de premios como gift cards.

Tercera. Dirigida a los académicos interesados en las mismas variables de la presente investigación, donde podrán aplicar estudios de enfoque cualitativo, donde las entrevistas puedan relevar hallazgos que no se cuantifiquen, pero son muy valorados por los trabajadores, de tal manera que se enriquezca el nivel de asociación entre ambas variables en el rubro de turismo.

Cuarta. Dirigida a cada encargado de área, al establecimiento de metas tanto grupales como individuales de su equipo de trabajo, dichas metas deben estar alineadas a las habilidades mejor desarrolladas de cada trabajador y estas generen valor y alcance para los objetivos del área y de la agencia. De tal manera que el trabajador encontrara metas retadoras, pero realista, acorde a sus habilidades y con ellos despierte mayor motivación en sus funciones, lo que en suma eleva la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Álvarez, P., Chacón, F. & Sánchez, E. (2019). Burnout syndrome and job satisfaction in prison officers of Arica-Chile. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 17(1), 51-76. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612019000100003&lng=es&nrm=iso
- Arbayza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado* (1 ed.). Lima: Alfaomega ESAN.
- Arrascue, I., Podestá, L., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Ruiz, R. (2021). Employees' perception of management skills in the Los Olivos Municipal Hospital. *Rev. Fac. Med. Hum.* 21 (2), 275-282. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3715>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4 ed.). Bogotá: Pearson.
- Bolaños, E. y Reyes, E. (2022). Regímenes laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Pallasca, 2022 (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3189965>
- Cárdenas, E., Pinedo, F., Muñoz, R. y Huamán, D. (2022). Leadership skills and teaching performance in Peru. *Revista Franz Tamayo*. Recuperado de: <https://doi.org/10.33996/franztamayo.v4i10.879>.
- Chiang, M. & Candia, F. (2021). Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction. A model of structural equations. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. Epub April 00, 2021. Recuperado de: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Coello Silva, Josefina Natalia, Jiménez Morán, María Luisa, & Huilcapi Mazacón, Nereida Marisol. (2021). Habilidades directivas y su influencia en los resultados de una institución educativa. *Dilemas contemporáneos:*

educación, política y valores, 9(1), 00039. E pub 03 de noviembre de 2021.<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i1.2868>

Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J. y Guanilo, C. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a Peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (5), 663-677. Recuperado de: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Díaz, C. (2021). Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores permanentes del proyecto especial de Plan MERISS del GORE Cusco 2020 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61401>

Donawa Torres, Z. A. (2019). Acquired needs that boost the work motivation in the employees of electric service companies in the Zulia State of Venezuela. *NOVUM*, 1(9), 58–73. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360739003/html/>

Durán, S. E., García Guilianny, J., Paz Marcano, A., y Boscán, M. (2021). Job satisfaction inclusive attitude of individuals in non-governmental organizations. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 223-244. Recuperado de: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>

EAE Business School (2020). El Covid19 ha impulsado al teletrabajo al 88% de las empresas frente al 4% de antes de la crisis sanitaria. Recuperado de: <https://www.eae.es/actualidad/noticias/el-covid19-ha-impulsado-al-teletrabajo-al-88-de-las-empresas-frente-al-4-de-antes-de-la-crisis-sanitaria>

Eneque, P. (2020). Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral de los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020 (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64103>

Frías, E. (2021). Management of human talent and quality of working life in the footwear sector. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5 (18),103-121. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968458005>

- Gámez, W. & Donawa, Z. (2019). Absence of Managerial Skills for a Culture of University Innovation in Institutions of Colombia and Venezuela. *Universidad & Empresa*, 21 (36),8-35. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187258177002>
- García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores (1 ed.). Ediciones de la U.
- García, M., & Valderrama, A. & Neme, O. (2021). Innovation Skill in MYPES collaborators. *Investigación Administrativa*, 50 (127),110-134. ISSN: 1870-6614. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109008>
- Gormas, K. (2021). Habilidades directivas y competencias laborales en tiempos de pandemia, Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, Tarapoto, 2021 (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3090972>
- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho, I., Maino, A. & Silva, D. (2021). The mediation of labor satisfaction in the relationship of the leadership style and organizational commitment. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265. Recuperado de: <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Hernández Arias, A. P., & Reyes Vásquez, P. A. (2019). Análisis crítico e implicaciones del código de ética y buenas prácticas en la gestión editorial de Revistas Científicas UCLA. *Revista Científica Compendium*, 22(43), 6. Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/3921>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1 ed.). McGraw-Hill.
- Lerma, H. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (5 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52. Recuperado de: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Martínez, H. (2018). Metodología de la investigación (1 ed.). Cengage.
- Morales, M. (2019). The management styles and the labor satisfaction of the workers of the Dro - Inpe. Huánuco. *Gaceta Científica*, 5(1), 16–19. Recuperado de: <https://doi.org/10.46794/gacien.5.1.428>
- Moreno, M. J., & Wong Aitken, H. G. (2018). Relationship of managerial skills and job satisfaction in the company Chicken King de Trujillo, 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132011/>
- Muñoz, H., Tuesta, W., Nolazco, F. & Menacho, J. (2021). Strategy for improving executive leadership and managerial skills at the higher education level. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12461-12476. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1262
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe (2ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Paredes-Zempual, Daniel, Ibarra-Morales, Luis Enrique, & Moreno-Freites, Zahira Esther. (2021). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Investigación administrativa*, 50(127), 12705. Epub 02 de marzo de 2021. Recuperado de: <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Pedraza, N. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pérez-Bilbao, J., & Fidalgo, M. (1995). Job satisfaction: Overall job satisfaction scale. Barcelona: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

- Pimienta, J., & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación (3 ed.). Pearson Educación.
- Polanco-Martínez, A. L., & García-Solarte, M. (2017). A conceptual review of psychosocial, labor risk factors and some instruments for measuring these factors in Colombia. *Libre Empresa*, 14(1), 111–131. <https://doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27105>
- Ramírez-Rojas, Jorge Ismael. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23-29. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&tlng=es.
- Ruíz Gutiérrez, L. M. (2021). Types of managerial skills, an option for proactive business development. *Revista Reflexiones Y Saberes*, (14), 41–53. Recuperado de: <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/1311>
- Silva-Rubio, E. (2021). Management skills in the organizational development of IT service companies, San Isidro 2020. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(2), 148-163. Recuperado de: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.472>
- Tarazona-Chamorro, A. M. (2020). Management skills and organizational development in the staff at UNHEVAL, Huánuco – 2019. *Gaceta Científica*, 6(3), 162–173. Recuperado de: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.3.975>
- Tejada Arenas, M. S., Chapa Sosa, E., Morales Angel, E. Óscar, & Villalva Yupanqui, M. del R. (2022). Program Application of Management Skills on job satisfaction in workers of a Police unit in Rímac. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1343-1368. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1957
- Valencia, L. (2022). Habilidades directivas y satisfacción laboral en una institución educativa de la provincia de Tarata, región Tacna, año 2022 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99350>

- Vargas, A. y Vásquez, A. (2018). Leadership proposal according to x-y theory of mcgregor to develop the motivation in the teachers. *Revista Científica: HACEDOR – AIAPAEC*. Recuperado de: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/981>.
- Vázquez, Jiménez y Juárez (2020). Construction-validation of the questionnaire: Maturity of knowledge management to educational innovation in universities. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 12(1), 132-151. Epub 14 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.32870/ap.vi2n1.1767>
- Viladrich, C., Angulo, A., & Doval, E. (2017). A journey around alpha and omega to estimate internal consistency reliability. *Annals of Psychology*, 33(3), 755–782. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.33.3.268401/217611>
- Villafuerte, M. (2020). Habilidades directivas y satisfacción laboral en la Institución Educativa “Enrique Milla Ochoa”, Los Olivos, 2019 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45694>
- Whetten, D. y Cameron, K. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas* (9 ed.). Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título de la investigación: Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.

Problema Problema general	Objetivo Objetivo general	Hipótesis Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Existe relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.	Identificar el nivel de relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.	Existe relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.	Habilidades directivas	Habilidades personales	Desarrollo del autoconocimiento	Tipo de Investigación Aplicada Nivel de Investigación Descriptiva - Correlacional
					Manejo del estrés y del bienestar	
					Solución creativa de problemas	
				Habilidades interpersonales	Manejo de conflictos	
					Motivación a los empleados	
					Comunicación de apoyo	
			Habilidades grupales	Facultamiento y delegación		
				Liderar el cambio positivo		
				Formación de equipos efectivos		
Existe relación entre las habilidades personales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022. Existe relación entre las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.	Identificar el nivel de relación entre las habilidades personales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022. Identificar el nivel de relación entre las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.	Existe relación entre las habilidades personales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022. Existe relación entre las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.	Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo	Población N = 32 colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos
					Ambiente Físico	
					Distribución Física	
				Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración	
					Calidad de Trabajo	
					Oportunidad de Ascenso	
				Políticas Administrativas	Mal Trato	
					Horario Inadecuado	
					Falta de Reconocimiento	
				Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales	
					Apoyo moral	

<p>financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Existe relación entre las habilidades grupales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de relación entre las habilidades grupales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.</p>	<p>financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.</p> <p>Existe relación entre las habilidades grupales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una financiera en la ciudad de Iquitos, 2022.</p>		<p>Funciones Claras</p> <p>Oportunidad de Ascenso</p> <p>Felicidad Laboral</p> <p>Realización Personal</p> <p>Rendimiento Laboral</p> <p>Aptitudes</p> <p>Productividad</p> <p>Comprensión</p> <p>Relación Cordial</p> <p>Apreciación Valorativa</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Encuesta y Cuestionario</p> <p>Procesamiento de Datos</p> <p>Estadística Descriptiva e inferencial</p>
--	---	--	--	--	--

Anexo 02: Cuadro de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades directivas	<p>Consiste en aquellas habilidades imprescindibles para el manejo propio de vida de un individuo y sus relaciones con los demás, siendo fundamentales para el éxito en el liderazgo y la administración y. Las habilidades directivas se caracterizan por ser conductuales, controlables, desarrollables, interrelacionadas, y en ocasiones son contradictorias y paradójicas. Por lo cual, para efectos de la administración y liderazgo, se concentran en un modelo de diez habilidades directivas, de tal manera que lo agrupan en tres tipos de habilidad: personales, interpersonal y grupal. (Whetten y Cameron, 2016, citado por Gormas, 2021)</p>	<p>Sera medido con el instrumento de Gormas (2021) en base a la teoría de Whetten y Cameron (2016), el mismo que se evaluará bajo 3 dimensiones (habilidades personales, interpersonales y grupales) y por un total de 20 ítems en el cuestionario</p>	Habilidades personales	<p>Desarrollo del autoconocimiento</p> <hr/> <p>Manejo del estrés y del bienestar</p> <hr/> <p>Solución creativa de problemas</p>	Cuestionario Likert - Ordinal
			Habilidades interpersonales	<p>Manejo de conflictos</p> <hr/> <p>Motivación a los empleados</p> <hr/> <p>Comunicación de apoyo</p>	
			Habilidades grupales	<p>Ganar poder e influencia</p> <hr/> <p>Facultamiento y delegación</p> <hr/> <p>Liderar el cambio positivo</p> <hr/> <p>Formación de equipos efectivos</p>	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Es la postura que tienen los colaboradores respecto a su propia labor que desempeñan, en base a situaciones relacionadas a oportunidades de superación personal, bonificaciones laborales y remunerativas que reciben, las políticas de administración, el vínculo con otros integrantes de la empresa y las interacciones con su jefe inmediato, condiciones físicas y materiales que faciliten la realización de sus actividades. (Palma, 1999, citado por Bolaños y Reyes, 2022)	Sera medido con la Escala Satisfacción Laboral " SL - SPC" de Palma (1999), la cual está conformada por 04 factores y por un total de 24 ítems.	Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo	Cuestionario Likert - Ordinal
				Ambiente Físico	
				Distribución Física	
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración	
				Calidad de Trabajo	
				Oportunidad de Ascenso	
			Políticas Administrativas	Mal Trato	
				Horario Inadecuado	
				Falta de Reconocimiento	
			Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales	
				Apoyo moral	
				Funciones Claras	
			Desarrollo personal	Oportunidad de Ascenso	
				Felicidad Laboral	
Realización Personal					
Desempeño de tareas	Rendimiento Laboral				
	Aptitudes				
	Productividad				
Relación con la autoridad	Comprensión				
	Relación Cordial				
	Apreciación Valorativa				

Anexo 03: Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: **Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.**

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa Mundo Travel Angie, Iquitos, con la finalidad de conocer su percepción respecto a las habilidades directivas y satisfacción laboral.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(TD) Totalmente en desacuerdo	(D) En desacuerdo	(I) Indeciso	(A) De acuerdo	(TA) Totalmente de acuerdo

Variable: HABILIDADES DIRECTIVAS		Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
		T D	D	I	A	T A
Habilidades Personales	Desarrollo del autoconocimiento					
	1 Mis compañeros de trabajo conocen mis limitaciones, fortalezas y debilidades.					
	2 Para mejorar, estoy dispuesto a revelar aspectos personales a los demás (esto es, compartir mis creencias y sentimientos).					
	Manejo del estrés y del bienestar					
	3 Conozco y practico técnicas de relajación temporal, como la respiración profunda y la relajación muscular					
	4 Mantengo un equilibrio en mi vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo.					
	Solución creativa de problemas					

	5	Tengo la capacidad de generar pensamientos creativos para soluciones únicas a los problemas					
	6	Siempre genero más de una solución alternativa al problema, en vez de identificar solamente una solución evidente.					
Habilidades Interpersonales	Manejo de conflictos						
	7	Planteo clara y explícitamente cuál es el problema.					
	8	Siempre genero más de una solución alternativa al problema, en vez de identificar solamente una solución evidente.					
	Motivación a los empleados						
	9	Considera que existe una política de motivación a nivel de todo el personal en su institución.					
	10	Recibo felicitaciones y otras formas de reconocimiento a los logros significativos que obtengo					
	Comunicación de apoyo						
	1 1	Percibo que el personal de la Municipalidad tiene la habilidad de escucha y coordinación.					
	1 2	Soy capaz de ayudar a los demás a reconocer y definir sus propios problemas cuando los aconsejo.					
	Ganar poder e influencia						
	1 3	En mi trabajo me esfuerzo por generar ideas e iniciar nuevas actividades productivas.					
1 4	Evito usar amenazas o exigencias para imponer mi voluntad a los demás						
Habilidades Grupales	Facultamiento y delegación						
	1 5	Doy seguimiento y mantengo la responsabilidad de las tareas asignadas regularmente					
	1 6	Permito que quienes aceptan las tareas asignadas participen en la determinación de la fecha y la forma de realizar el trabajo.					
	Liderar el cambio positivo						
1 7	Transmito energía positiva a los demás cuando interactúo con ellos						

	1 8	Hago muchos más comentarios positivos que negativos.					
	Formación de equipos efectivos						
	1 9	Conozco las diferentes etapas del desarrollo por las que pasan la mayoría de los equipos.					
	2 0	Sé diagnosticar y aprovechar las competencias centrales de mi equipo o sus fortalezas únicas.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: **Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.**

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa Mundo Travel Angie, Iquitos, con la finalidad de conocer su percepción respecto a las habilidades directivas y satisfacción laboral.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(TD) Totalmente en desacuerdo	(D) En desacuerdo	(I) Indeciso	(A) De acuerdo	(TA) Totalmente de acuerdo

Variable: SATISFACCION LABORAL		Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
		T D	D	I	A	T A
Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo					
	1 En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
	Ambiente físico					
	2 El ambiente donde trabajo es confortable.					
	Distribución física					
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración					
	4 Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
	Calidad de Trabajo					
	5 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	6 Me siento mal con lo que hago					

	Oportunidad de Ascenso						
	7	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
Políticas Administrativas	Mal trato						
	8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
	Horario Inadecuado						
	9	Me disgusta mi horario.					
	Falta de Reconocimiento						
	10	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentaria					
Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales						
	11	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
	12	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	Apoyo moral						
	13	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
	Funciones claras						
	14	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
Desarrollo Personal	Oportunidad de Ascenso						
	15	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
	Felicidad Laboral						
	16	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
	Realización Personal						
	17	Mi trabajo me hace sentir realizado					
Desempeño de Tareas	Rendimiento Laboral						
	18	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	Aptitudes						
	19	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	Productividad						

	20	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
Relación con la autoridad	Comprensión						
	21	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
	Relación Cordial						
	22	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
	23	No me siento a gusto con mi(s) jefe (s)					
	Apreciación Valorativa						
	24	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 04: Autorización de la empresa

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Iquitos, 03 de noviembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus LIMA NORTE

A través del presente, Angela Silvana Baluarte Monge, identificado (a) con DNI N° 44852928 representante de la empresa Mundo Travel Angie con el cargo de Gerente, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Rolando Rivas Isla

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022.

Si x No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si x No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

MUNDO TRAVEL ANGIE E.I.R.L.

Angela S. Baluarte Monge
GERENTE

Anexo 05: Validez de los instrumentos

Validez del instrumento que mide la variable habilidades directivas



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Luis Enrique Dios Zárata
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo – Filial Callao
Instrumento de evaluación: Para las habilidades directivas y competencias laborales
Autor del instrumento: Gormas Pérez, Karito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Colocar nombre del autor original del cuestionario y colocar adaptado por el estudiante.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Callao, 29 de Setiembre de 2021

Dr. Luis Enrique Dios Zarate

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Castillo Canales Braulio Antonio
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Filial Callao
 Especialidad : Administrador
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Gormas Pérez, Karito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Considerar datos del creador cuestionario Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Callao, 29 de Setiembre de 2021


 Mg. Castillo Canales Braulio Antonio

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hans Mejia Guerrero
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Filial Callao
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Gormas Pérez, Karito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMPETENCIAS LABORALES					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Callao, 29 de Setiembre de 2021



Dr. Hans Mejia Guerrero

Validez del instrumento que mide la variable satisfacción laboral

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
COLCHADO LAGUNA Martín Cecilia	Director de sistema Administrativo II Administrador	Cuestionario para medir la satisfacción laboral	Palma (1999)
Título del estudio: Regímenes laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local Pallasca, 2022.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo	Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Ambiente Físico		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Distribución Física		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Calidad de Trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Oportunidad de Ascenso		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Políticas Administrativas	Mal Trato	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
Relaciones Sociales	Horario Inadecuado	Me disgusta mi horario.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Falta de Reconocimiento	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Relaciones Interpersonales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Apoyo moral	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Funciones Claras	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Desarrollo Personal	Oportunidad de Ascenso	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Felicidad Laboral	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Realización Personal	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Desempeño de tareas	Rendimiento Laboral	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
Aptitudes		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
Productividad		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
Relación con la Autoridad	Comprensión	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
	Relación Cordial	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Apreciación Valorativa	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			

Leyenda: B: bueno M: malo

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Nuevo Chimbote 4 de febrero de 2022	32736461		943951619
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
PAICO BRICEÑO, Segundo Cesar	Especialista en Patrimonio UGEL Santa	Cuestionario para medir la satisfacción laboral	Palma (1999)
Título del estudio: Regímenes laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local Pallasca, 2022.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo	Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD	X		X		X		X		X		X		X		X		X				
		Ambiente Físico		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Distribución Física		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Calidad de Trabajo		Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
				Me siento mal con lo que hago.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Oportunidad de Ascenso	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X				
Políticas Administrativas	Mal Trato	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
Relaciones Sociales	Horario Inadecuado	Me disgusta mi horario.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Falta de Reconocimiento	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Relaciones Interpersonales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	Me agrada trabajar con mis compañeros.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Funciones Claras	Prefero tomar distancia con las personas con las que trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Desarrollo Personal	Oportunidad de Ascenso	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Felicidad Laboral	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Realización Personal	Mi trabajo me hace sentir realizado.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Desempeño de tareas	Rendimiento Laboral	Me siento realmente útil con la labor que realizo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Aptitudes	Me siento complacido con la actividad que realizo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Productividad		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
Relación con la Autoridad	Comprensión	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		La relación que tengo con mis superiores es cordial.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Relación Cordial	No me siento a gusto con mi(s) jefe (s)		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Apreciación Valorativa	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		

Leyenda: B: bueno M: malo

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Nuevo Chimbote 31 de enero 2022	47188004		947901018
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ARAUJO OSORIO, Marco Eber	Planificador I UGEL Pallasca	Cuestionario para medir la satisfacción laboral	Palma (1999)
Título del estudio: Regímenes laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local Pallasca, 2022.			


ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Comodidad dentro del trabajo	Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Ambiente Físico		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Distribución Física		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja Remuneración		Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Calidad de Trabajo		Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
				Me siento mal con lo que hago.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Oportunidad de Ascenso		Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Utilidades Administrativas	Mal Trato	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
Relaciones Sociales	Horario Inadecuado	Me disgusta mi horario.	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Falta de Reconocimiento	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Relaciones Interpersonales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Apoyo moral	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Funciones Claras	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
	Desarrollo Personal	Oportunidad de Ascenso	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Felicidad Laboral	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Realización Personal	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Desempeño de tareas	Rendimiento Laboral	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Aptitudes	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Productividad	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Relación con la Autoridad	Comprensión	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Relación Cordial	No me siento a gusto con mi(s) jefe (s)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Apreciación Valorativa	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X			

Leyenda: B: bueno M: malo

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Cabana, 27 de enero de 2022	31680546	 MARCO EBER ARAUJO OSORIO PLANIFICADOR UGEL PALLASCA MO. EN GESTIÓN EDUCATIVA	943635793
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 06: Fiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad del instrumento que mide la variable habilidades directivas

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach	ítems
Habilidades directivas 0.957 (20 ítems)	Habilidades personales	0.880	6
	Habilidades interpersonales	0.900	8
	Habilidades grupales	0.902	6

Fiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción laboral

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	TOTAL	
1	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	79	
2	4	3	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	87
3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	82
4	4	4	4	2	5	2	4	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	92
5	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	93
6	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	81
7	4	4	1	4	5	1	5	1	1	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
8	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	84
9	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	87
10	2	2	2	4	4	1	3	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	76
11	4	4	4	2	4	1	2	1	1	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	87
12	4	4	4	2	4	1	3	2	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	84
13	4	4	4	5	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	83
14	4	4	4	5	4	1	4	2	2	5	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	91
15	4	4	4	4	3	3	3	1	4	5	3	4	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	92
nza Pobl	0.25	0.65	0.92	1.32	0.33	0.36	0.65	0.20	0.65	1.00	0.91	0.22	0.20	0.80	0.24	0.24	0.25	0.25	0.36	0.25	0.24	0.25	0.92	1.18	30.33	

K = 24 ítem

K/(K-1) = 1.043

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$$

$s_t^2 = 30.33$

ALFA = 0.827



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia de viajes en la ciudad de Iquitos, 2022", cuyo autor es RIVAS ISLA ROLANDO, 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 Completa 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, 14 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 14-02-2023 09:06:17

Código documento Trilce: TRI - 0533209