



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Bachiller: María Concepción Cruz Quispe

ASESOR:

Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión de Servicios de Salud

Perú-2018

Jurado

Dr. Elmer Amado Salas Asencios

Presidente

Mgt. Dante Paul Rojas Ocharan

Secretario

Dr. Rosa Elvira Marmanillo Manga.

Vocal

Dedicatoria

Dedico de forma especial a toda mi familia, padres y hermanos por todo su apoyo, cariño y dedicación incondicional. Ya que fueron todos ellos la base del desarrollo de mi vitalidad académica, implantándome el deseos de superación, principios de juicio , debido a que en mi familia veo un modelo el cual quiero continuar por sus cualidades y el inmenso amor que poseen que me direccionan a embelesarme en cada momento.

Tengo gratitud a Dios al otorgarme la mejor de las familias.

Agradecimiento

Agradezco a toda mi familia, por haberme forjado como la persona que soy actualmente, muchos de los logros obtenidos a lo largo de mi vida se los debo a ustedes incluyendo este.

Expreso mi reconocimiento a la entidad superior Cesar Vallejo, por brindarme la ocasión de lograr el grado académico de Maestra.

A una Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga por emitirme su pasión por la investigación, sus conocimientos, su dedicación, comprensión y atención en todo momento. Y a todos los doctores que nos transmitieron sus conocimientos que fortalecen mis bases académicas.

A mis compañeros de la maestría por compartir sus conocimientos y apoyo en los momentos requeridos

Emito mi agradecimiento al Gerente del establecimiento de salud, por brindarme todas las facilidades para realizar este estudio.

La creadora

Declaratoria de autenticidad

La que suscribe, María Concepción Cruz Quispe, alumna del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Sede Cusco, con N° de DNI N° 41149750, con la investigación de título “Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral en el personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco”.

Manifiesto en juramento que:

1. Esta investigación es creación propia.
2. Con la obediencia de los lineamientos internacionales de textos y bibliografías para los estudios, artículos, revistas, libros, etc. Usados en esta investigación.
3. Entonces, esta investigación de ningún modo fue copiada en su integridad tampoco parcialmente.
4. La investigación no es autocopiada; manifestando, que no fue publicada tampoco mostrada previamente con fines de obtener algún tipo de título académico.
5. Estos referentes mostrados en los productos son auténticos, no fueron alterados, tampoco imitados, entonces los productos o resultados que se muestran en esta investigación integraran a la verdad en esta misma.

Si llegara a reconocerse información falsa, párrafos sin mencionar a sus creadores, exponer como reciente algún tipo de estudio como propio que ya fue difundido anteriormente, me hare responsable de las consecuencias que originen mis acciones, poniéndome ante el reglamento actual de la Universidad César Vallejo.

Trujillo 19 del mes Julio del 2018



María Concepción Cruz Quispe

DNI: 41149750

Presentación

Ante los presentes distinguidos integrantes encargados del dictamen de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Cusco nuestro esta investigación de título “Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco. En obediencia a la Ordenanza de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para lograr el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Este estudio se halla conformada por ocho secciones, que son; cap. I consta de: introducción que concierne a problemática de la realidad, investigaciones previas, conjeturas vinculadas a la tesis, planteo del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Con el cap. II consta de; la metodología, que indica los siguientes: forma de investigación, variantes, operacionalización, población y muestra, técnicas y herramientas de recopilación de antecedentes, validez y fiabilidad, métodos de análisis de antecedentes y aspectos éticos. Con el cap. III están los resultados adquiridos del análisis estadístico de variables y dimensiones respectivamente. Con el cap. IV se informa la discusión de los resultados relacionados a los precedentes mencionados. En el cap. V se informa las conclusiones de los resultados. En cap. VI se relata las recomendaciones en base a la investigación. En el cap. VII está las citas bibliográficas. Finalmente con el cap. VIII los anexos.

En las expectativas de respetar los requerimientos de admisión.

La creadora.

Índice General

Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCION.....	10
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 Justificación del estudio.....	25
1.6 Hipótesis.....	27

1.7 Objetivos.....	27
II.-METODOLOGIA.....	29
2.1.-Diseño de Investigación.....	30
2.2 Variables, operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	42
2.6 Aspectos éticos.....	44
III.-RESULTADOS.....	45
3.1 Resultados descriptivos.....	46
3.2 Prueba de hipótesis.....	55
IV.- DISCUSIÓN.....	62
V.-CONCLUSIONES.....	65
VI.-RECOMENDACIONES.....	68
VII.-REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	74

Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable habilidades gerenciales básicas.....	33
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral.....	34
Tabla 3: Referencia técnica del instrumento.....	36
Tabla 4: Referencia técnica del instrumento 2.....	37
Tabla 5: Validez de contenido porjuicio de expertos del instrumento para la encuesta de habilidades gerenciales básicas.....	38
Tabla 6: Validez de contenido porjuicio de expertos del instrumento para la encuesta de satisfacción laboral.....	38
Tabla 7: Rangos para Interpretación del Coeficiente Alpha de Crombach.....	40
Tabla 8: Estadístico descriptivos.....	40
Tabla 9: Valores de la correlación Rho de Spearman.....	43
Tabla 10:Habilidades gerenciales básicas.....	46
Tabla 11: Satisfacción laboral.....	47
Tabla 12: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales básicas.....	49
Tabla 13: Dimensión habilidades técnicas en comunicación de variable habilidades gerenciales básicas.....	50
Tabla 14:Dimensión habilidades de trato (motivación) de variable habilidades gerenciales básicas.....	52

Tabla 15: Dimensión satisfacción en el trabajo de la variable satisfacción laboral.....	53
Tabla 16: Dimensión Participación en la toma de decisiones de la variable satisfacción laboral.....	55
Tabla 17: Dimensión Situación laboral en la variable satisfacción laboral	56
Tabla 18: Correlación Hipótesis general	59
Tabla 19: Correlación entre las habilidades conceptuales (liderazgo) y la Satisfacción laboral.....	60
Tabla 20: Correlación entre las habilidades técnicas en comunicación y la Satisfacción laboral	62
Tabla 21: Correlación entre las habilidades de trato (motivación) y la Satisfacción laboral	63

Índice de Figuras

Figura 1:Habilidades gerenciales básicas.....	47
Figura 2: Satisfacción laboral.....	48
Figura 3: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales.....	49
Figura 4: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales	51
Figura 5: Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales	52
Figura 6: Dimensión satisfacción con el trabajo de variable satisfacción laboral ...	53
Figura 7: Dimensión participación en la toma de decisiones en la variable satisfacción laboral.....	54
Figura 8:Dimensión situación laboral en la variable satisfacción laboral.....	55

Resumen

Esta investigación tiene por objetivo precisar la relación entre las habilidades gerenciales básicas con la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco.

Las variables que se escogió son las habilidades gerenciales básicas que deben poseer todo gerente, jefe o directivo en una institución u organización y la satisfacción laboral de todo trabajador que debe ser estimulada por tales directivos o jefes.

En la formulación del problema se da como las habilidades gerenciales básicas se relacionan con la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud donde laboran. Todo individuo que asume una gerencia, tienen la responsabilidad de guiar la entidad que gerencian en un sentido de ser capaz de ejecutar los objetivos trazados por la institución. Entonces si los gerentes tienen este conjunto de habilidades básicas que son, habilidades conceptuales (liderazgo), habilidades técnicas (comunicación) y habilidades de trato (motivación), conseguirán que todo personal que labora bajo esta gerencia logren o sientan una satisfacción que se tornara pronto en satisfacción laboral, mostrando esta satisfacción en la ejecución de sus tareas laborales, haciendo más agradable el cumplimiento de objetivos trazados inicialmente.

Entonces, la finalidad de este estudio, fue establecer la relación que hay entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional en el Centro de Salud, así mismo que los servicios que presta este personal de alguna forma incremente su calidad de servicio.

El procedimiento usado es una escala de Likert, escala que cuantifico las variantes del análisis otorgando respuestas significativas y fiables, logrando una correlación entre ambas variables.

Por medio de un cuestionario llenado por los profesionales y el uso de la estadística, se evidencio la relación significativa entre las dos variables, en el contexto de un estudio no paramétrico.

Llegando a los resultados de las hipótesis general y específicas

PALABRAS CLAVE: Habilidades gerenciales básicas, satisfacción laboral

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between basic management skills and job satisfaction of the professional staff of the Tupac Amaru-Cusco Health Center.

The variables that were chosen are the basic managerial skills that every manager, manager or manager in an institution or organization must have and the job satisfaction of every worker that must be stimulated by such managers or bosses

In the approach of the problem is how the basic managerial skills are related to job satisfaction of the professional staff of the Health Center where they work. Every individual that assumes a management has the responsibility of guiding the entity they manage in a sense of being able to execute the objectives set by the institution. So if the managers have this set of basic skills that are, leadership, communication and motivation, they will get all the personnel that work under their management to achieve or feel a satisfaction that will soon turn into job satisfaction, showing this satisfaction in the execution of their labor tasks, making more pleasant the fulfillment of initially drawn objectives.

So, the purpose of this study was to establish the relationship between basic management skills and job satisfaction of professional staff at the Health Center, as well as the services provided by this staff in some way increase their quality of service.

The procedure used was the Likert scale, with which the variables of the analysis were quantified giving a significant and reliable result, achieving a correlation between the two variables.

By means of a questionnaire filled out by the professionals and the use of statistics, the significant relationship between the two variables was evidenced, in the context of a non-parametric study.

Arriving at the conclusions, result of the general and specific hypotheses

KEYWORDS: Basic managerial skills, job satisfaction

I. INTRODUCCION

(VILLAR, 2012). La gerencia o dirección de las compañías o empresas, instituciones, organizaciones públicas o privadas son el área que conducen a las mismas; en esta área se preparan las actividades más importantes, se fundamentan los objetivos y decretan las estrategias apropiadas que lleven a resultados exitosos. A veces estas determinaciones no obtienen resultados positivos, talvez en ocasiones, es encargado como el gerente, administrador o director de una empresa o compañía quien debe afrontar dificultades para continuar adelante en la empresa a la cual dirige. La alta gerencia de las organizaciones se cimienta en el constante estudio, el sostén y la motivación, por lo que es fundamental que el papel del gerente cubra áreas como información, toma de decisiones y la relación eficiente que se debe poseer con los trabajadores, con la finalidad de sostener una armonía entre los resultados y las posiciones que puedan causar pérdidas para la institución y/o organización.

(BASTARDO, 2014) .El trabajo es fundamental e importante en la existencia de todo ser humano, además que posibilita generar dinero para vivir, también tiene implicancias psicológicas y mentales que se dirigen más allá de la retribución monetaria. Los individuos le destinan bastante tiempo de su vida adulta al trabajo, y muchas veces se mas horas en el trabajo que con sus familiares. El trabajo es la forma más fiable para el soporte de la vida y también la manera más usada para cumplir un papel en la sociedad. El trabajo crea una signo de identidad y de autoestima personal; todo esto conlleva también que además del esfuerzo físico ,la intervención de la racionalidad ,la emocional y la voluntad para la producción de posesiones y prestaciones para otros. En este entender el trabajo está ligado a otros individuos y otras prestaciones, también esta enlazado a la dignidad humana y personal de cada trabajador. En cualquier contexto el trabajador expresa satisfacción laboral o satisfacción con el trabajo ejecutado.

1.1 Realidad problemática

Las habilidades gerenciales o de los gerentes con gran aprobación no deben considerarse como definitivo o tajante, ya que la mayoría de veces pueden utilizarse o no; con respecto a diversos episodios específicos. La mezcla adecuada de habilidades cambia a medida que la persona recorre en una institución u organización. En tanto en grados inferiores de una gerencia se necesitara de un gran número de conocimientos científicos y técnicos, que en los grados medio y alto en cuanto a jerarquía laboral, así que en la necesidad de habilidades definicionales, cambiara en relación inversa a los conocimientos técnicos. Es decir, el requerimiento de conocimientos teóricos o conceptuales incrementara gradualmente a medida que se realice un ascenso en la escala jerárquica. La trascendencia parcial de estas cambia a medida que el nivel de responsabilidades administrativas u ocupacionales se adquiera.

Daft (2007) Indica que el curso de la toma de decisiones debería comenzar con la supervisión del reporte de las situaciones ambientales, laborales y organizacionales, por lo que se espera que si los gerentes no cuentan con las facultades requeridas para la recolección o producción de esta información, así como para su debida examinación no podrán establecer de manera adecuada las circunstancias que debe tener una relación entre la realidad de las instituciones asistenciales y su situación deseada ,lo que los conlleva a involucrarse de lleno en la consumación de sus objetivos y metas.

En diversas oportunidades en los ámbitos empresariales, institucionales y organizaciones, se ofende la labor de los administraciones, gerencias públicas y privadas, logrando hasta afirmaciones que no deben ser consideradas con respecto a los contenidos que contribuyen al producto interno bruto.

(Corona, 2007) La satisfacción laboral en el personal, conforma el pilar de virtud de trabajo y progreso institucional; que es denominada según la emoción que una persona prueba al alcanzar la estabilidad entre una exigencia y el alcance al objeto o fines que la conllevan.

(Ramos, 2007) La satisfacción laboral, es la emoción que un trabajador pasa al obtener el balance entre una prioridad o conjunto de prioridades con la finalidad o los objetivos que disminuyen, vale decir, la postura del individuo ante su trabajo o labor. Esta postura o posición, se halla fundamentada en las convicciones y virtudes del trabajador o persona ejecuta en su entorno laboral ya que están delimitados por las cualidades resientes del lugar de trabajador como por las impresiones que posee el trabajador.

1.2 Trabajos previos

A nivel Internacional

Satisfacción laboral del personal de salud

Autores: García Ramos Martina – Lujan López María Elena- Corona María de los Ángeles

Fechas: 2007 – México

Web: <file:///D:/UCV/satisfaccion%20laboral%20en%20salud.pdf>

Conclusiones:

El grado de satisfacción como señal de carácter de trabajo necesita participaciones para promocionar el engrandecimiento organizacional por medio de una impresión del servicio al beneficiario.

Teniendo en cuenta que los responsables de servicios de salud están relativamente satisfechos, dirigiéndose hacia la satisfacción interna, la sugerencia a la ambientación de táctica es necesaria para fortalecer la elaboración de virtudes

internas como; dignidad, reverencia, seguridad, identificación con la organización o establecimiento, autoentendimiento y fortalecimiento de la propia idea.

El temperamento laboral tiene la potestad de ser una alternativa tomando en cuenta que en la mayoría de la existencia de una persona se elabora en el interior de una entidad en la que asocian pensamientos, impresiones, acciones y anhelos. Área en el que encargados de las organizaciones cuentan con una finalidad de encaminar y dirigir las conductas de estos trabajadores, usando varios planes psicológicos que tienen la potestad de ser de forma cognitivo-conductual, planificación neurolingüística, psicología Gestalt, etc. De acuerdo a estos planes estratégicos se posibilita ejecutar en los asalariados el estímulo intrínseco en sus tareas, esto dirige a expandir gran esmero en todos sus quehaceres, sin desmerecer a la vez al estímulo intrínseco ya que son causas que si no son satisfactorios elaboran desenlaces negativos en el ámbito de labor.

Sugerimos inspeccionar la labor del personal del servicio de nutrición y dieta ya que son ellos que generalmente son más satisfecho; con la finalidad de determinar especialmente causas que puedan estar interviniendo en su actuar y reanudar estos para evaluarlos dentro de individuos que esta menos satisfecho o insatisfecho con la finalidad en organizar técnicas que motiven gran satisfacción en los trabajadores de salud.

A nivel Nacional

Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público Perú – 2016

Autor: Br. César Julián Lozano Barriga

Fecha: 2017-Perú

Web:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6532/Lozano_BCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Conclusión del autor:

Se concluye que el valor de sigma logrados es de 0.005, valor que representa sea mínimo al grado de significancia del p-valor de 0.05, se ampara la suposición general alterna. Coexiste un vínculo directo entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se repele la suposición nula .El Rho de Spearman es igual a 0.442, lo que aclara que existe reciprocidad de importancia, en el grado de 0.01 (bilateral) o de 1.00%. Esto señala que hay un 99% de aprobación

A nivel local

La Satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de Essalud .Red Asistencial Cusco -2016

Autor: Bach. Maryori Niño de Guzmán Díaz

Fecha 2016 – Cusco- Perú

Web:http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/692/3/Maryori_Tesis_bac_hiller_2016.pdf

Conclusiones

La satisfacción en el trabajo del despacho de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco , se contempla comúnmente por los cooperadores, definido por un 2.9 de media; esto muestra a los cooperadores están ni satisfechos tampoco insatisfechos con relación a las magnitudes analizadas que ocasiona a las finalidades no llegar a concretar en relación a etapas determinados provocando fracaso en el cooperador y desaliciente con la entidad ; por lo tanto en muestra que la magnitud que representa gran fragilidad hacia esta variante son los servicios de un 2.4 de media de grado de malo es decir que los cooperadores contemplan a el sueldo logrado no concuerda al desempeño de trabajo, se muestran que las magnitudes examinadas como común son: el espacio físico con 2.7 de media, la

revisión supervisada con 2.8 de media y la intervención con 3.0 de media, los cooperadores toman en cuenta a la magnitud satisfacción intrínseca ,con una media de 3.6 mostrando grado bueno, entonces se aprecia aproximadamente a una solidez para la variante.

La magnitud inspección evidencia el producto intermedio de 2.8 de media ; estos cooperadores estiman a la ayuda del inspector con un 3.2 de media de grado regular ; el constante acto de inspección un 3.1 de media de grado regular y terminando la conexión a los inspectores un 2.3 de media de grado malo , lo que muestra al vínculo con los supervisores simboliza un decaimiento para esta magnitud que esta evidenciada con ausencia en seguridad de parte de los cooperadores ante el supervisor con mínima interlocución del supervisor.

Con respecto al área físico se muestra el producto regular igual a 2.7 de media ; los cooperadores estiman el ámbito de labor con 3.3 de media poniéndolo de grado regular; la luminosidad 2.5 de media de nivel malo y terminando la ventilación un 1.81 de media de grado malo, esto demuestra que al equipamiento e insumos de trabajo en alguna forma contribuye a desempeñar los quehaceres diarios, en cuanto a la pulcritud, aseo y salud, el temple, la ventilación y la luminosidad, de ninguna forma contribuyen con el desempeño de tareas ,esto produce que los cooperadores deseen pasar periodos fuera del despacho o caso contrario solicitan dispensa de salud y eso conlleva al retraso en sus tareas laborales y producen sufrimiento de no llegar a sus objetivos.

Mientras en los servicios, se evidencia un producto malo con 2.4 como media; los cooperadores estiman las ocasiones de creación 3.3 de media colocándolo en una grado regular; las ocasiones con media igual a 2.8 con un grado regular y terminando la remuneración un 1.5 con media de grado muy malo, esto simboliza la fragilidad para esta magnitud, que muestra que la institución realiza entrenamientos pero los cooperadores no participan ,debido a que no alcanzan concluir con sus

tareas laborales en el plazo y porque estiman que son materias importancia , se muestran que los cooperadores tienen entendimiento de los asensos que estos te otorgan de manera eventual, a la vez se evidencia el desconfort con respecto al sueldo que este no está relacionado a las labores que desempeñan.

Mientras que la satisfacción intrínseca evidencia el producto de bueno igual a 3.6 de media; los cooperadores estiman a la identificación de labor igual a 4.7 de media posicionándolo con grado de muy bueno; las finalidades y logros igual a 3.9 de media de grado bueno y terminando la producción igual a 2 de media de grado malo, que muestra que los cooperadores no se sientan acorde con la producción igual a 2 de media de grado malo ,que muestra que los cooperadores no están en agrado con la producción que logran, porque la sobrecarga de tareas no les otorga concluir con el quehacer acorde al tiempo programado.

Para finalizar en lo que concierne a la colaboración evidencia un producto con 3.0 de media; los colaboradores estiman a la satisfacción de la misma labor en 4.1 de media posicionándolo en un grado de ocupación con 2.0 de media de grado malo, que evidencia la postura del cooperador en áreas de laburo, mostrando los cooperadores que se sientan complacidos en sus labores que ejecutan no obstante el laburo en equipo es pequeño ,la ejecución de quehaceres es la manera personalizada, que no exista colaboración al compañero ,a lo que se agrega que el vínculo con sus colegas no son las más adecuados, ya que todo esto se evidencia en la identidad con tareas en el trabajo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Fundamentos Teóricos de la variable Habilidades gerenciales básicas

Definición de habilidades gerenciales básicas

(Matinez, 2006) Son las capacidades, preparación o habilidades que tienen los gerentes ,directores y dueños de empresas o que dirigen o gerencian una institución

pública o privada, de una forma efectiva y productiva a todas las persona que conforman o laboran en una empresa ,institución y/o organización, con el objeto de lograr las metas o retos organizacionales, institucionales y empresariales.

También se la define como una mezcla de técnicas peculiares para gestionar con eficacia a todos los individuos que laboran en una organización empresarial o institucional.

(Herrera, Julio 2013), Los seres humanos, tienen talentos propios que son reconocidas con rapidez con algunas circunstancias y en otras no mucho. Motivo por lo que, las primeras habilidades se desarrollaron en el escudriñamiento de un logro colectivo y con las secundarias se está mejorando continuamente a fin de obtener las metas propuestas. Entre las descripciones de habilidades tenemos las siguientes: **Habilidad** es una actitud innata o desenvuelta en un tiempo determinado. **Destrezas gerenciales**, son las prioridades para la gestionar una organización, institución, corporación, proyecto que tenga una actividad determinada en un tiempo establecido.

Entonces definimos de una forma más simple y decimos que; las Habilidades Gerenciales son una mezcla o agrupación de conocimientos y capacidades que tiene un individuo para ejecutar actividades básicas como: liderazgo, motivación y comunicación en coordinación con el papel de encargado o líder de un conjunto de laburo u organización.

Dentro las destrezas gerenciales están: conducción de recursos humanos e instrumentos de gestión del tiempo, Talento de análisis de contexto, destreza de negociación, toma de decisiones, laburo grupal entre otras.

Importancia de las habilidades gerenciales

Aguilar (2009) Es posible lo que una empresa refleja lo que son sus directivos; manifiestan su naturaleza y modo de ser de sus gerentes o directivos.

(Rodríguez, 2013) Con sustento en esta afirmación, se evidencia que la gestión de un gerente o alto directivo se ve evidenciada en los productos que obtiene la organización. Es debido a esto que el accionamiento de un oportuno uso de las habilidades gerenciales se hace obligatorio. Teniendo en consideración el continuo cambio del ámbito empresarial y el grado de complicación al cual se enfrenta cualquier gerente o directivo en una gestión empresarial.

(Rodríguez, 2013) Por lo tanto, un gerente o directivo o administrador tiene que estar lo extensamente habilitado para asumir los momentos de prosperidad en su organización así como los momentos en contra y trabas en su empresa, a los cuales debe afrontar para poder sacar a su organización más allá y no dejar descender. Para tal efecto, las habilidades de un gerente o directivo o administrador, son de mucha importancia ya que se la otorgan para definir la dirección de su empresa y su duración en el ámbito empresarial donde se desarrolle. Por este motivo, las herramientas adquiridas en el trayecto de su capacitación le proporcionan la labor de gerenciar, administrar o direccionar de la manera más óptima su cargo para lograr buenos resultados.

(Herrera, Julio 2013) Hoy en día en el entorno institucional empresarial y/o organizacional, las habilidades gerenciales, integran un componente fundamental para el alcance de metas corporativas y el desarrollo de los asalariados, tanto a nivel individual y grupal en el laburo. Por tal razón, es primordial potenciar esta forma de habilidades en los jefes o encargados en diversas entidades y mantenerse en continua expansión y estudio de novedades inclinadas al tema. De tal forma se podría seguir consiguiendo los logros deseados y en mejora continua de los ejercicios a nivel institucionales.

Componentes de habilidades gerenciales básicas

(Whetten y Cameron) (2005) .Por principio de estos autores, dicen que la conexión de un gerente con sus colaboradores o personal es muy importante ,ya que

conlleva el tratarlos con respeto y dignidad, esto se logra por medio de una configuración directiva concreta y una actitud positiva ,entonces las habilidades gerenciales básicas son diez agrupadas en tres categorías que son:

- **Habilidades conceptuales o liderazgo:** Engloba al planteamiento de ideas, comprender relaciones abstractas , desarrollar nuevas definiciones ,solucionar dificultades de manera creativa , estudio de procesos , conducción de la calidad, innovación, creatividad, planificación, manejo del ámbito etc.

- **Habilidades de trato o motivación:** Se relaciona a la destreza de relacionarse adecuadamente con todos los trabajadores y/o personal, o con los compradores, suministradores, etc. Dicho de otra forma enlazar con la condición humana y virtudes sociales. Ser empáticos, estimuladores, conductores de personas, de grupos de laburo para el desenvolvimiento supremo de su capacidad, destrezas, entendimientos, para lograr los objetivos establecidos, como mando, intelecto emocional, conducción de tensión, conducción de pleitos, dialogo asertivo, etc.

- **Habilidades técnicas en comunicación:** Incluye al discernimiento en definidos procedimientos, métodos o herramientas inherentes del cargo o zona determinada que se encarga de promover la comunicación interpersonal con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de mejorar su cohesión interna y su rendimiento incluyendo por ejemplo: softwares, apps, maquinas, manuales de operaciones, innovadoras ciencias, tablets etc.

Por todo esto, es indispensable mencionar a las diferentes clases de habilidades que tienen que aplicarse para que una gerencia sea exitosa. Dentro de las cuales se tiene que elaborar la parte interpersonal, social y de liderazgo con el suplemento que se tienen que ir adquiriendo por medio de las experiencias y que

desarrolladas en grupo otorguen perfeccionar el desempeño de un gerente, administrador o directivo en su organización.

Fundamentos Teóricos de la variable Satisfacción laboral

Definición de Satisfacción

La satisfacción en un individuo es el regocijo en su existencia y está vinculada con la estimación personal de la condición de existencia, dirigida por estimaciones de interés y desinterés donde se difunde lo monetario y se observa la impresión, parecer, regocijo y las posibilidades en los individuos.

Espinosa O.(1999).La condición de existencia es la edificación autentica y educativa de valores, enlazada a las inconstantes de duración, lugar e imaginarios, con los peculiares niveles y logros en crecimiento en cada periodo y colectividad.

Satisfacción laboral

(BASTARDO, 2014)La satisfacción laboral en el trabajo hoy en día es un singular tema más destacado en la Psicología del trabajo y de las Organizaciones. Existe una enorme tendencia por entender el prodigio del regocijo o desagrado en el trabajo. Sin embargo, surge contradictorio, a pesar de la maravillosa difusión de publicidad científica referente a la complacencia en la tarea laboral no puede mencionarse de un proceso semejante en las investigaciones.

La satisfacción en el trabajo es uno de los temas que en los últimos años obtuvo un ámbito especial en el área de las investigaciones.

La importancia de la satisfacción laboral se debe a muchas razones, y sugiere las subsiguientes entendimientos: Weinert (1985)

- Probable asociación derecha entre el rendimiento y el deleite del que hacer.
- Probabilidad y manifestación en una interacción contraria entre la satisfacción y los descuidos de horas.
- Interacción probable entre satisfacción y clima organizacional

- Incremento de susceptibilidad de la conducción en una entidad en conexión con la significación de las posturas y en la sensación de los cooperadores con vínculo en el trabajo, la forma de conducción, los jefes y toda la entidad.
- Significancia ascendente en la indagación acerca de las posturas, los juicios de valor y las finalidades en participantes en conexión con el trabajo individual.
- La consideración progresiva en la disposición de existencia en el quehacer laboral como integrante de la índole de existencia. La complacencia en el lugar donde se labora interviene tremendamente en la satisfacción de la vida cotidiana.

El concepto de la regocijo en el trabajo como una conducta se deslinda esencialmente de la estimulación para laborar esta última se alude a decisiones del comportamiento, es decir al tipo y recopilación de comportamiento, así por lo tanto a su fuerza e intensidad, entre tanto que el regocijo se centre en la conmoción afectiva ante el trabajo y a los efectos probables que se desprendan de él.

Robbins (1996) concuerda con Weinert, al precisar la satisfacción e insatisfacción acerca del plan conductual de positivismo o negativismo, puntualizándola al igual que la postura general de un trabajador hacia su empleo. Un individuo que tiene elevado grado de satisfacción en el lugar de trabajo tiene posturas positivas así el mismo; un individuo insatisfecho tiene actitudes negativas hacia él. Conviene igualmente destacar que el lugar de trabajo de un individuo es más que las actitudes obvias de manipular papeles, conducir un auto, aguardar al cliente, dentro de los lugares de trabajo necesitan interrelacionarse con colegas de laburo y jefes. La ejecución de normas y régimen institucional, la satisfacción del cumplimiento de normas, permitir requisitos de laburo.

Gibson y Otros (1996), la satisfacción en el laburo es la inclinación que los individuos planifican sobre los desempeños gremiales. Este argumentista lo denomina como el producto de apreciaciones acerca del laburo, fundamentado en circunstancias relativas al ámbito en el que se ejecuta el mismo, tanto la forma de conducción, la satisfacción en las agrupaciones de laburo, la asociación de las agrupaciones de trabajo, los requisitos gremiales y la rentabilidad. Sin embargo son

demasiadas las magnitudes que se agruparon con la satisfacción laboral, existen cinco de las cuales poseen peculiaridades decisivas. Continuando las orientaciones del argumentista resaltamos:

- Salario: La suma aceptada y la impresión de igualdad de esa paga.
- Jornal: El nivel cuando las labores se estimen importantes y otorguen ocasiones de educación y de aceptación de compromisos.
- Posibilidad de escalar: La presencia de ocasiones de escalar.
- Dirigente: La habilidad de los dirigentes para demostrar afecto a los trabajadores
- Cooperadores: El nivel de amistad, capacidad y ayuda entre los cooperadores

Componentes de satisfacción

Piero y Prieto (1996) Consideran que la satisfacción unidimensional y consideran desde un punto de vista multidimensional, la satisfacción se desdobra de un conjunto de factores sobre los cuales se pueden medir los niveles de satisfacción del trabajador.

Locke (1976) fue uno de los primeros autores en considerar que el grado de satisfacción laboral es el incremento de la mezcla en aspectos que el trabajador valora en su empleo laboral.

(Castel, 2006) . Entonces diremos que los componentes de la satisfacción son:

- **Satisfacción en el trabajo** .- Muñoz (1990) y Márquez (2005) ;Becerra (1998) ; Aguirre y Martínez-Díaz (2006); Ivancevich y Donnelly (1996) ; Kreitner y Kinicki (1997) ; son autores que , definen al regocijo laboral o satisfacción en el laburo como una actitud hacia lo que los individuos o trabajadores realizan en sus tareas laborales; entonces diremos que una actitud es una valoración, motivo u opinión ante un objeto ,persona o suceso .Por lo tanto ,la satisfacción laboral , es la valoración ,razón u opinión del trabajador hacia lo concerniente de mi propio desempeño laboral y lugar , ocasiones que lo rodean.

- **Participación en la toma de decisiones o forma de liderazgo.-** (Yarce, 2010)Facultad de intervenir , alentar ,organizar , y llevar a la maniobra para el independiente objetivo y fines a los individuos , grupos y sociedades ,en un contorno de valores.El nuevo liderazgo,es innovador ,acertivo, optimista y sueña con los ojos abiertos ,con una nueva sociedad .Con agradecimiento al pasado ,por todo lo que otros hicieron por nosotros ,pero con aspiraciones en grande hacia un futuro prometedor, para obtener un desarrollo de una sociedad en todas sus características.
- **Situaciones o condiciones laborales.-** (Olaya Alvarez, 2013),Son las circunstancias en la cuales estas los individuos en sus centros laborales como son : tipo de contrato, convenio selectivo ,categoria laboral,cobertura de prestaciones ,condiciones laborales ,salario neto mensual,ambito de desarrollo de trabajo,perspectivas futuras del trabajador entre otras. Uribe (2014), manifiesta que la salud de los individuos que trabajan se maniesta en los aspectos fisicos producto de los requisitos laborales; como por ejemplo , accidentes laborales ,clase de existencia, enfermedad, sugieres que esta asociado al derecho de todo trabajador que conlleva unaintegridad fisica ,emocional y mental.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de salud que labora en el Centro de Salud Túpac Amaru?

Problema Específico

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción con el trabajo de la

satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la participación de la toma de decisiones de la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre las habilidades de trato (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y las situaciones laborales de la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru?

1.5 Justificación del estudio

En la actualidad es muy necesario que los establecimientos de salud, logren mayor eficiencia en todas sus estrategias planificadas, como son la estrategias de clasificación, desarrollo y trabas a nivel gerencial. Para tal motivo, con un panorama táctico de la gestión humana, se origina la prioridad de reconocer cuales son las habilidades gerenciales que posee un establecimiento de salud que consideran primordiales de acuerdo al nivel en el cual se encuentre, de igual forma ,los administradores , ejecutivos , gerentes, directores en compromiso con su desarrollo ,necesitan tener al alcance esta información para dirigir su perfeccionamiento hacia las habilidades gerenciales básicas que los harán más eficientes , incrementara o mejorar su competencia y su empleabilidad, al igual que los establecimientos de salud del nivel mínimo o nivel máximo con especialidad incluidas en la gestión que tengan necesitaran ejecutar capacitaciones y soluciones, según los requerimientos que tengas cada establecimientos de salud.

El personal simboliza la esencia humana de un establecimiento de salud , el percibirse de la prioridades originales que intervengan es su desenlace laboral ,es una preferencia que otorga a una entidad o establecimiento de salud realizar maniobras con predilección a ofrecer a los trabajadores o personal ,aquellos componentes que colaboren a alcanzar la satisfacción laboral que implica el desempeño de sus funciones o actividades en el establecimiento de salud ,con una actitud de servicio y vocación que se evidencia en la productividad y en ámbito laboral. También, el lograr niveles altos de satisfacción laboral en el ámbito de salud se interpreta en mejora del desarrollo de las transformaciones, laburo en grupo y en efecto en una interacción equilibrada de diversos servicios, considerados a manera de indicadores de calidad. La satisfacción laboral es una impresión de un trabajador que prueba al obtener la armonía de una prioridad o conjunto de prioridades y con el objetivo o metas que la minimizan, entonces, la postura del personal o asalariado de salud ante a su propia función o laburo respectivo.

Justificación legal

Justificación de razones políticas en Perú:

➤ LEY N° 26842 – LEY GENERAL DE SALUD -PERÚ

TITULO PRIMERO: Derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual.

TITULO SEGUNDO: De los deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de terceros.

➤ DECRETO LEGISLATIVO N° 854, LEY DE JORNADA DE TRABAJO, HORARIO Y TRABAJO EN SOBRETIEMPLO, MODIFICADO POR LEY N° 27671

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la

satisfacción laboral del personal profesional del Centro de salud Túpac Amaru

Hipótesis Específicas

Hipótesis 1

Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.

Hipótesis 2

Existe relación significativa entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.

Hipótesis 3

Existe relación significativa entre las habilidades de trato (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional que labora en el Centro de Salud Túpac Amaru.

Específicos:

Objetivo 1

Determinar la relación entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.

Objetivo 2

Determinar relación entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.

Objetivo 3

Determinar la relación entre las habilidades de trato (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

II.-METODOLOGIA

2.1.-Diseño de Investigación

Marisela Dzul Escamilla (Estado de Hidalgo) .Transversal o transeccional - correlacional descriptivo o correlacional casuales: En esta forma de diseño se acopian antecedentes en una sola oportunidad, en un solo periodo.

Transversal o transeccional tipo correlacional descriptivo o correlacional eventuales, explican enlaces y alianzas entre clases, ideas o variables que ponen evoluciones de imprevistos entre esos términos.

El esquema que le incumbe al diseño elegido de nivel correlacional, es el siguiente:

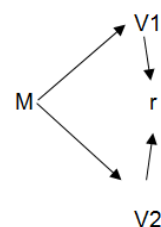
Dónde:

M: Muestra de la población

V₁: Variable: Habilidades gerenciales básicas

V₂: Variable: Satisfacción laboral

r : relación que existe entre dos variables



Este esquema denota que debido al ejemplar de estudio integrado por el personal profesional de salud, del Centro de Salud Túpac Amaru – Cusco, se utilizaran dos instrumentos que competen a las variables, Habilidades gerenciales básicas y Satisfacción laboral. Concerniente a los resultados, serán procesados por medio de la estadística descriptiva e inferencial.

Tipos de Investigación

Motivo

Esta investigación es de tipo básica.

(Mendez, 2011) .Asimismo adopta la denominación de pesquisa pura, teórica o dogmática. Se determina debido a que nace de un entorno teórico y se mantiene

en este; cuyo propósito se centra en plantear nuevas teorías o cambiar las existentes. Es el uso en el entendimiento en el ejercicio, para usar en beneficio de la sociedad.

(Gutierrez, 2010). La investigación básica posee dimensiones de gran desarrollo, porque posibilita el dominio de variables necesarias para examinar las relaciones causales entre variables de interés del investigador.

Enfoque

Gonzalo Garcés G (2013-Chile-Arica).Enfoque Cuantitativo, Calcula rarezas calculadas inferenciales: antecedentes medibles y contemplados. Estudia motivo y resultado, trabaja en función a teorías predeterminadas, es ordenado y razonado, indaga habitualmente, control sobre rarezas o fenómenos.

Método

Arguedas (2010), propuso un diseño no experimental.

Hernández (2014).La investigación no experimental se insinúa a los que son resultados de complicación en la utilización de variables o de se pueda poner indistintamente a los participantes a las condiciones.

(Paneque, 1998).Se elabora un análisis no experimental cuando un análisis o estudios no experimental no se elabora ninguna condición, si no que se examina estados ya existentes.

Marisela Dzul Escamilla (Estado de Hidalgo). Investigación no experimental, es el que se ejecuta sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la contemplación de rarezas tal y como se dan en su entorno natural para luego poder estudiarlos

2.2 Variables, operacionalización

Variable

(Rivera, 2013) . Categoría abstracta que adopta diferentes valores, que describe a una cualidad, propiedad o característica de individuos u objetos en estudio y cambia de un sujeto a otro en un mismo sujeto en varios instantes.

(Mujica, 2007), La variable es una cualidad o propiedad establecida de un objeto en análisis u observación, a la que examina o cuantifica dentro de un estudio y también puede cambiar de un elemento a otro en el universo, y a la vez esta variable es relacionado consigo misma al pasar un establecido periodo. En alguna condiciones se definirá en que cuantía está presente la cualidad, en otras solo de definirá si está presente o no.

Definición conceptual

Variable 1: Habilidades gerenciales básicas.

Robert. Katz, (1955) mencionado por Robbins – Coulter, (2006 p.12), hallo que los encargados requieren tres habilidades gerenciales o directivas básicas. Las Habilidades técnicas o comunicación que son los entendimientos y competencias en todo tipo de áreas, incluyendo ingeniería, cómputo, contabilidad etc. Habilidades humanas, individuos que deben trabajar bien con otros individuos, tanto de manera individual como grupal. Finalmente Habilidades conceptuales que son las que deben tener los gerentes para razonar y definir posiciones abstractas y difíciles.

Variable 2: Satisfacción laboral

(Anonimo, 2006).Satisfacción laboral, es lo que un individuo percibe o experimenta, mediante una actitud ante su propio laburo. Esta postura está fundamentada en las opiniones y virtudes que los individuos adquieren en un

determinado ámbito de trabajo y que son definidos a través cualidades vigentes del lugar de trabajo.

Definición operacional

Variable 1: Habilidades gerenciales básicas

La variable se fracciona en tres dimensiones: habilidades humanas o comunicación, habilidades de trato o motivación, Habilidades conceptuales o liderazgo.

Variable 2: Satisfacción laboral

La variable se fracciona en tres dimensiones: Satisfacción con el trabajo, Participación en la toma de determinaciones o forma de liderazgo, Situaciones o condiciones laborales

Operacionalizacion

Tabla 1

Matriz de operacionalizacion de la variable habilidades gerenciales básicas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades conceptuales o liderazgo	Estilo directivo Estilo consultivo Estilo apoyador Estilo delegativo	1,2,3,4	Lickert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
habilidades técnicas o comunicación,	Aseverativo Intervención Información	5,6,7,8 ,9	
Habilidades humanas o motivación	Logros Reconocimiento Autonomía laboral Obligación	10,11,12,13,14, 15	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción con el trabajo	Capacidad del trabajador Respuesta del rendimiento laboral	16,17,18,19,20	Lickert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo
Participación en la toma de decisiones	Resolver apropiadamente conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva	21,22,23,24,25	3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
Situaciones laborales	Ámbito laboral propicio Diseño del puesto de trabajo	26,27,28,29,30	

2.3 Población y muestra

Población

(Angelo, 2012) Poblamiento o universo, es el total de unidades de estudios de un conjunto susceptible a ser analizado. Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede mostrar determinadas cualidades susceptibles de ser estudiadas.

En el presente estudios, la población estuvo formado por 40 profesionales de la salud entre nombrados y contratados del Centro de Salud Túpac Amaru – Cusco.

Muestra

(Angelo, 2012) Muestra es un subconjunto de un poblamiento o universo. La muestra estuvo conformada por 40 profesionales de la salud entre nombrados y contratados del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco.

Muestreo

(Flores, 2015), instrumento primordial que permite saber el comportamiento de una población finita o infinita, partiendo de un subconjunto logrando mayor precisión en los resultados. Existen 2 tipos de probabilístico y el no probabilístico.

En esta investigación se aplicó la ejemplificación no probabilístico por conveniencia. Al respecto (Angelo, 2012) dice que: el muestreo no probabilístico, es cuando no todos los integrantes del universo posee la misma probabilidad de ser parte de la muestra, cuyos resultados no son generalizables a la población. Por conveniencia es porque se trabaja con los elemento de estudios que se tiene al alcance.

Criterios de selección

Profesionales de la salud que colaboraron con el tema de investigación.

Criterios de exclusión

Profesionales de la salud que no participaron con el tema de investigación.

Personal técnico de salud

Personal de seguridad, administrativo, limpieza, conductores de ambulancia, cajeros.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Durante el periodo de la recopilación de antecedentes en el estudio se ejecutó por medio de la técnica de un cuestionario (Cerdeña, 1991), dice que los cuestionarios

o un cuestionario es un agrupación de interrogantes que se ejecutan en un cuestionario, sin una disposición formal determinada.

Instrumentos de recolección de datos

(Becerra, 2012) Es un proceso metodológico que se realiza mediante un mecanismo o formato (impreso o dactilar) que se emplea para recaudar, apuntar o almacenar los aspectos sobresalientes de la investigación o estudio recogidos de las fuentes indagadas.

Ficha técnica del instrumento n.º 1

Tabla 3

Referencia técnica del instrumento

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Habilidades gerenciales básicas
Autor del instrumento:	Usado por Br. César Julián Barriga
Adaptado por:	Br. María Concepción Cruz Quispe
Objetivo del instrumento:	Medir habilidades gerenciales básicas del Centro de Salud Túpac Amaru
Usuarios:	Se recolecto información del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.
Características y modo de aplicación:	El interrogatorio está elaborado con 15 ítems, distribuidos en tres dimensiones de la variable habilidades gerenciales básica .Las dimensiones son: habilidades conceptuales (liderazgo) (5 ítems),habilidades técnicas(comunicación) (5 ítems),habilidades de trato(motivación)(5 ítems).Cada ítem tiene cinco opciones de contestación múltiple en escala Likert: totalmente en desacuerdo (1),en desacuerdo (2),me es indiferente (3), de acuerdo(4) y totalmente de acuerdo(5).
Procedimiento:	El personal profesional deberá desarrollar el cuestionario de manera personal, estableciendo los antecedentes pedidos en relación a las indicaciones para el desarrollo del instrumento de aplicación.El interrogatorio se empleara en forma individual, a cada profesional sin límite de tiempo, ya que se espera una réplica rápida sin probabilidad de hacer juicios, destacando lo valorativo antes que el cognoscitivo.
Validación:	Los materiales que emplearán serán: lapicero. El instrumento cuenta con validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El estudio de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó como producto de alta fiabilidad (0,965).
Calculo o niveles y rangos:	De acuerdo: 62 – 77 Me es indiferente : 46 -61 En desacuerdo: 30 – 45

Ficha técnica del instrumento n.º 2

Tabla 4

Referencia técnica del instrumento 2

Aspectos de instrumento	de	Respuestas
Nombre del instrumento:		Instrumento para medir satisfacción laboral
Autor del instrumento:		Usado por Br. César Julián Barriga
Adaptado por:		Br. María Concepción Cruz Quispe
Objetivo del instrumento:		Medir la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru
Usuarios:		Se recolecta información del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.
Características y modo de aplicación:		El interrogatorio está elaborado con 15 ítems, distribuidos en tres dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las dimensiones son: satisfacción con el trabajo (5 ítems), participación en la toma de decisiones (5 ítems), situaciones laborales (5 ítems). Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), me es indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).
Procedimiento:		El personal profesional deberá desarrollar el cuestionario de manera personal, estableciendo los antecedentes pedidos en relación a las indicaciones para el desarrollo del instrumento de aplicación. El interrogatorio se empleará en forma individual, a cada profesional sin límite de tiempo, ya que se espera una réplica rápida sin probabilidad de hacer juicios, destacando lo valorativo antes que el cognoscitivo Los materiales que emplearán serán: un lapicero.
Validación:		El instrumento tiene autenticidad de tema por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:		La prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó como producto de alta fiabilidad (0,965).
Calculo o niveles y rangos:		De acuerdo: 62 – 77 Me es indiferente : 46 -61 En desacuerdo: 30 – 45

Validez

(Sanz, 2011) Es una característica muy significativa en la herramienta de medida. La validez indica el grado de exactitud que se intente medir y si se puede usar con la finalidad pronosticada. Una herramienta puede ser confiable pero no

autorizado; pero si es autorizado ha de ser también confiable. La legitimización de tema yace comúnmente en el juicio de expertos (métodos de juicio). Se determina como el grado en que los ítems que integran el test simbolizan el tema que el test trata de calcular. Entonces, la validez del tema se basa (a) en la definición requerida del dominio y (b) en el juicio hacia el grado de suficiencia con que ese dominio se examina.

Para esta investigación la validez fue otorgada por juicio de expertos.

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la encuesta de habilidades gerenciales básicas

<i>Grado académico</i>	<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>Veredicto</i>
<i>Doctor</i>	<i>Marco Antonio Rivas Loayza</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Doctora</i>	<i>Elmer Amado Salas Asencio</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Doctor</i>	<i>Rosa Elvira Marmanillo Manga</i>	<i>Aplicable</i>

Nota: Certificado de validez (2018)

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la encuesta de satisfacción laboral

<i>Grado académico</i>	<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>Veredicto</i>
<i>Doctor</i>	<i>Marco Antonio Rivas Loayza</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Doctora</i>	<i>Elmer Amado Salas Asencio</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Doctor</i>	<i>Rosa Elvira Marmanillo Manga</i>	<i>Aplicable</i>

Nota: Certificado de validez (2018)

Confiabilidad

La confiabilidad según (Bolívar, 2015) , puede ser direccionada como el grado de uniformidad en los ítems de la herramienta en vínculo con la cualidades intenta medir. Es decir, que se denomina la fiabilidad de consistencia interna uniformidad.

El mecanismo para establecer la confiabilidad del instrumento(s) está en precisar el grado de confiabilidad.

Especificación de confiabilidad: Para la ocasión de contestaciones politómicas, la cual se acomodan más de dos valores y con patrón de medición ordinal, sus resultados se llevarán al SPSS para definir el Alfa de Cronbach, usando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

α : Alfa de Cronbach

K: Número de ítem

S_i : Varianza del instrumentos

S_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

Tabla 7: Rangos para Interpretación del Coeficiente Alpha de Crombach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Tabla 8 Estadístico descriptivo

	N	Varianza
ítem 1	40	1,241
ítem 2	40	1,558
ítem 3	40	1,579
ítem 4	40	1,358
ítem 5	40	1,558
ítem 6	40	1,228
ítem 7	40	1,382
ítem 8	40	1,256
ítem 9	40	1,204
ítem 10	40	1,456
ítem 11	40	1,512
ítem 12	40	1,666
ítem 13	40	1,635
ítem 14	40	1,779
ítem 15	40	1,076
ítem 16	40	1,651
ítem 17	40	1,456
ítem 18	40	1,435
ítem 19	40	1,153
ítem 20	40	1,926
ítem 21	40	1,676
ítem 22	40	1,830
ítem 23	40	1,563
ítem 24	40	1,528
ítem 25	40	1,589
ítem 26	40	1,374
ítem 27	40	1,567
ítem 28	40	1,426
ítem 29	40	1,256
ítem 30	40	1,846
Si		44,764
Suma(St ²)	40	707,515
N válido (según lista)	40	

El instrumento que se usó se hizo validar por expertos, y todos los participantes que llenaron la encuesta demostraron interés en al momento de llenar la encuesta y a la vez demostraron gran curiosidad en los resultados del tema de investigación.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	30

El valor de coeficiente Alfa de Cronbach = ,969 este valor indica que los componentes de cuestionario. Cuentan con un elevado nivel de relación y posee una elevada coherencia interna de la escala en su conjunto. Por lo tanto la fiabilidad del herramienta es muy alta.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se construyó la fuente de antecedentes de las dos variables, para su análisis respectivo se utilizó la versión estadística SPSS - 20 y el programa Excel.

Después de haber aplicado el instrumento, todos los datos consignados en este; se toma en cuenta lo siguiente:

Codificación.- por medio del cual se otorga un código a los individuos para ordenar, al género, a la condición laboral, y a la edad que son datos generales que se tomó en cuenta en el estudio y así facilitar la organización de los ítems y reunir la información.

Calificación.- En el instrumento se pone el puntaje a cada ítem con valores de 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo,3= indiferente ,4=de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo, de tal manera que sea expresado y entendido de una forma sencilla.

Tabulación.- De acuerdo a las dimensiones que conforman a las variables de estudios se organizaran las mismas en gráficos y tablas estadísticas.

Interpretación.- Se dará después del análisis de los resultados obtenidos que permite interpretar los datos en forma cualitativa según los objetivos planteados en el estudio

Para realizar el desarrollo y estudios de los antecedentes se usó el programa estadístico SPSS versión 20, con este programa se describirá estadísticas como: el tanteo no paramétrico coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para analizar la asociación entre las magnitudes cualitativas. Para la decifracion de los resultados logrados que se hizo en base a la siguiente expresión y tabla de valores.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ : Coeficiente de correlación.

D: resta entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y.

N: cantidad de parejas de datos

Tabla 9: Valores de la correlación Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las Dimensionés
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica

2.6 Aspectos éticos

Para realizar esta investigación se solicitó el permiso respectivo al gerente del establecimiento de salud, que otorgo en permiso, de igual manera autorizo la aplicación del instrumento en el personal profesional que fue la población en estudios o muestra poblacional, a la vez se conservó el anonimato de todos los individuos por principios éticos , que participaron en la encuesta, se mantuvo el respeto , consideración, aprecio ,estima y no se emitió ni percibió ningún tipo de prejuizgamiento

III.-RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

En los resultados que se evidencian, se puede contemplar lo siguiente:

Análisis descriptivo

Fiabilidad

Estudio de confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	40	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	30

Frecuencia

Resultados de la variable: Habilidades Gerenciales Básicas

Tabla 10

Habilidades gerenciales básicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6.8	6.8
En desacuerdo	6	14.8	14.8
Me es indiferente	7	18.3	18.3
De acuerdo	14	36.2	36.2
Totalmente de acuerdo	10	23.8	23.8
Total	40	100.0	100.0

Variable 1

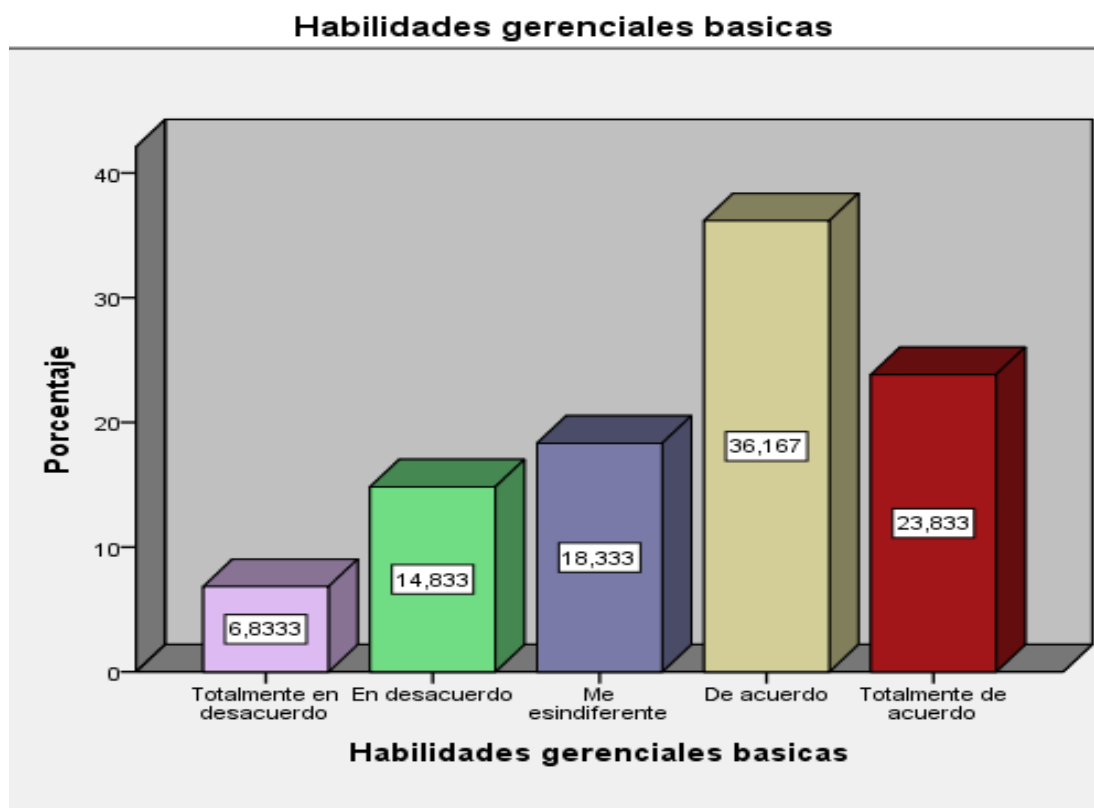


Figura 1: Habilidades gerenciales básicas

Figura 1: Habilidades gerenciales básicas

Según el resultado obtenido muestra que el 36,16% del personal profesional está de acuerdo y el 14,83% está en desacuerdo con la habilidad gerencial percibida en el Centro de Salud Túpac Amaru.

Resultados de la variable: Satisfacción laboral

Tabla 11: Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	7.8	7.8
En desacuerdo	9	21.7	21.7
Me es indiferente	9	22.0	22.0
De acuerdo	12	30.2	30.2
Totalmente de acuerdo	7	18.3	18.3
Total	40	100.0	100.0

Variable 2

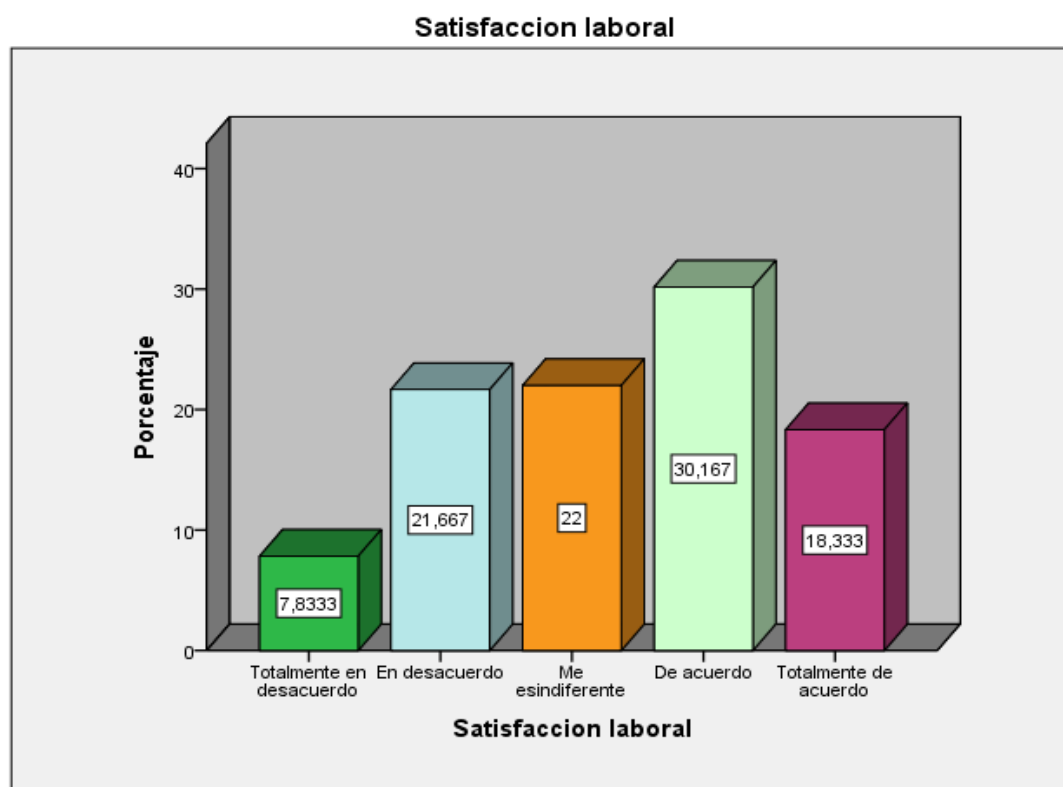


Figura 2: Satisfacción laboral

Según el resultado obtenido del personal profesional, con respecto a la satisfacción laboral, el 30.16% está de acuerdo y el 21.66% está en desacuerdo en el Centro de Salud Túpac Amaru.

Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones de la variable Habilidades gerenciales básicas

Tabla 12

Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales básicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	4	9.0	9.0
En desacuerdo	7	18.0	18.0
Me es indiferente	5	12.5	12.5
De acuerdo	17	43.5	43.5
Totalmente de acuerdo	7	17.0	17.0
Total	40	100.0	100.0

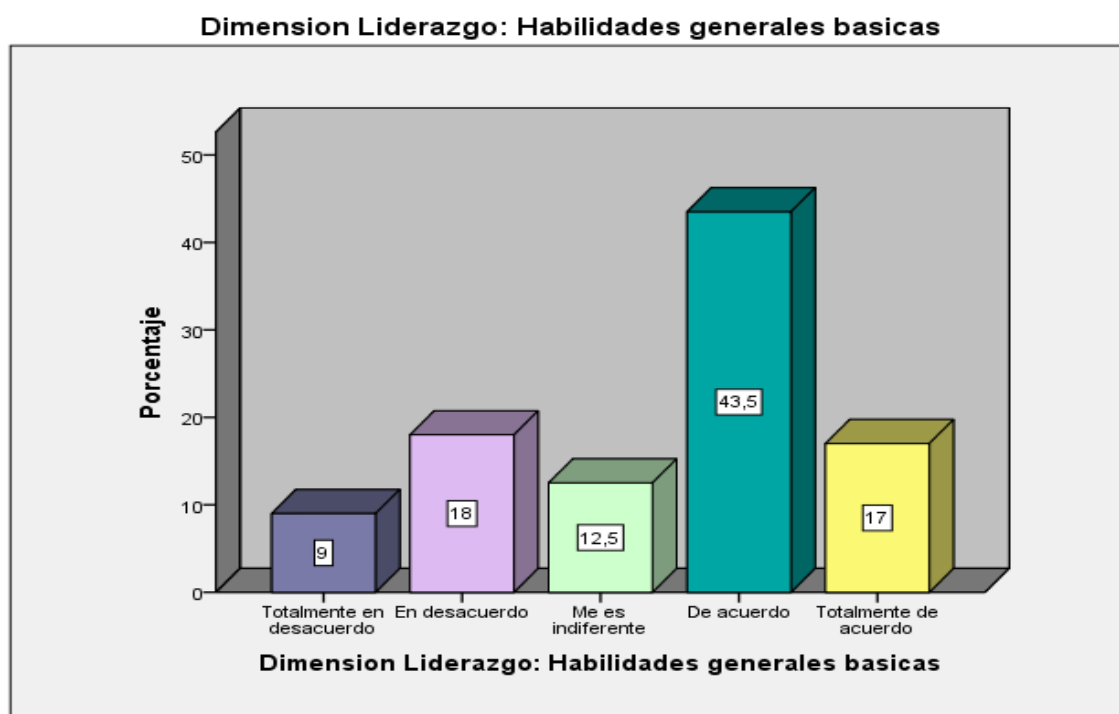


Figura 3: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales

Los resultados obtenidos de la dimensión habilidades conceptuales (liderazgo) el 43.5% se muestra de acuerdo y el 18% se muestra en desacuerdo de la población analizada que fue el personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

Tabla 13

Dimensión habilidades técnicas en comunicación de variable habilidades gerenciales básicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0
En desacuerdo	3	8.0	8.0
Me es indiferente	4	10.0	10.0
De acuerdo	15	36.5	36.5
Totalmente de acuerdo	16	40.5	40.5
Total	40	100.0	100.0

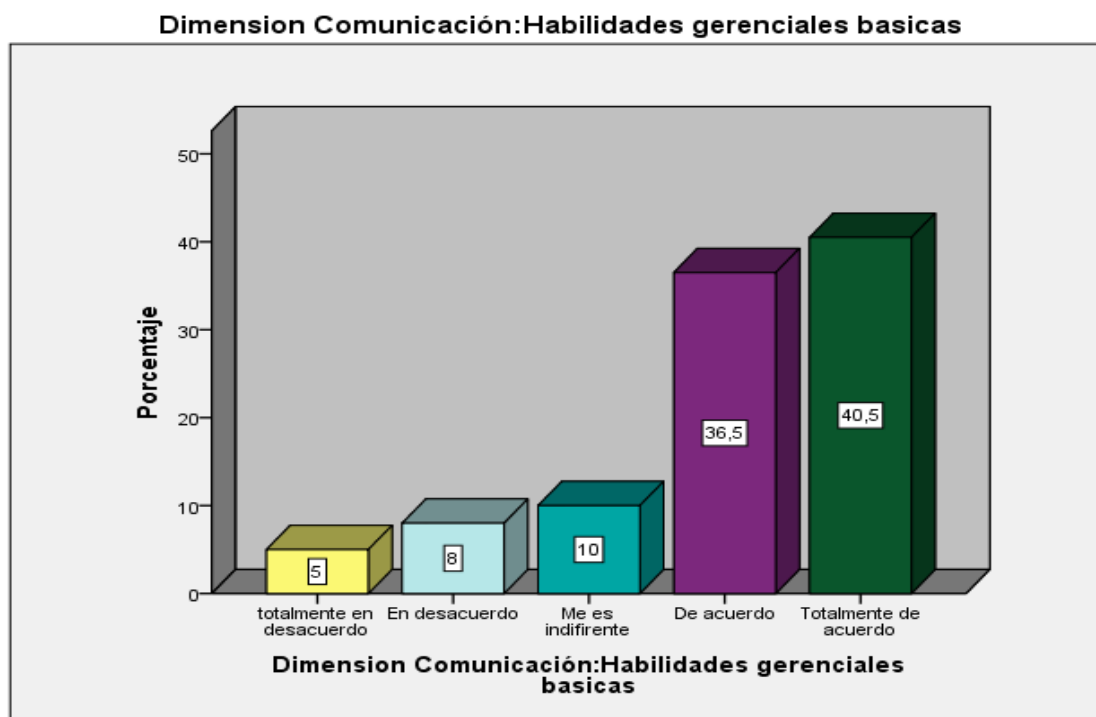


Figura 4: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales

Los resultados obtenidos de la población en estudio con respecto a la dimensión habilidades técnicas en comunicación muestran que el 38,5% están de acuerdo y el 8% están en desacuerdo.

Tabla 14

Dimensión habilidades de trato (motivación) de variable habilidades gerenciales básicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	7	18.5	18.5
Me es indiferente	13	32.5	32.5
De acuerdo	11	28.5	28.5
Totalmente de acuerdo	6	14.0	14.0
Total	40	100.0	100.0

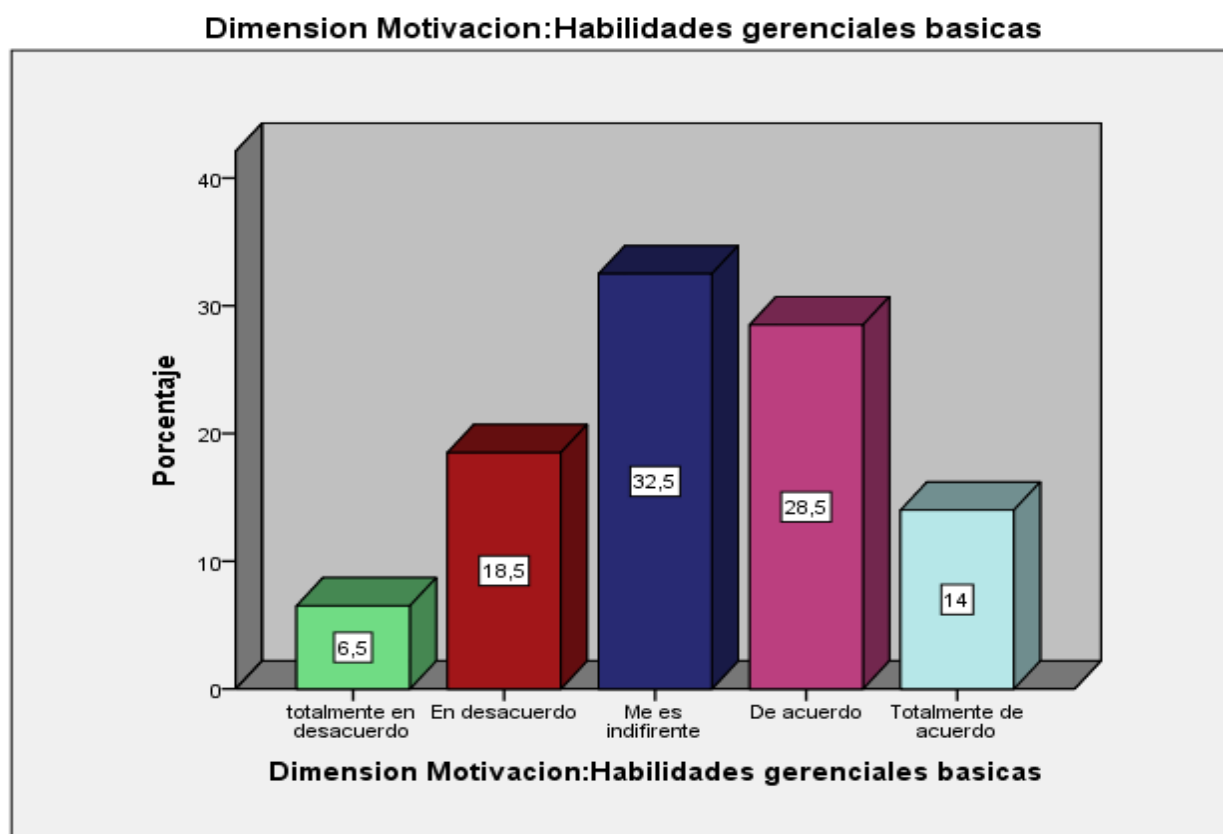


Figura 5: Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales

Los resultados obtenidos de la población en estudio con respecto a la dimensión habilidades de trato (motivación) mostro que el 32.5% le es indiferente y el 28,5% esta e muestra de acuerdo.

Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Tabla 15

Dimensión satisfacción en el trabajo de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	8.0	8.0
En desacuerdo	13	33.0	33.0
Me es indiferente	5	12.5	12.5
De acuerdo	13	31.0	31.0
Totalmente de acuerdo	6	15.5	15.5
Total	40	100.0	100.0

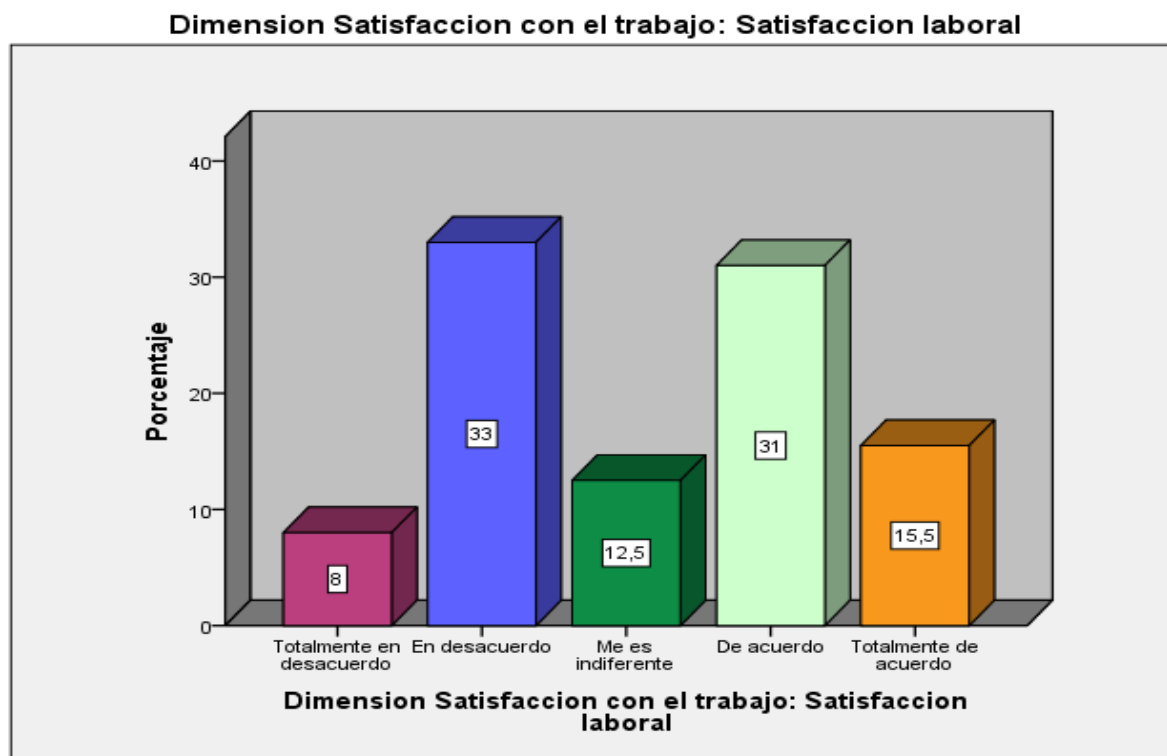


Figura 6: Dimensión satisfacción con el trabajo de variable satisfacción laboral

Los resultados obtenidos concernientes a la dimensión satisfacción con el trabajo de la población en estudio fueron que el 33% está en desacuerdo y el 31% de acuerdo en el Centro de Salud Túpac Amaru.

Tabla 16

Dimensión Participación en la toma de decisiones de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	4	9.5	9.5
En desacuerdo	5	13.5	13.5
Me es indiferente	14	35.0	35.0
De acuerdo	11	28.0	28.0
Totalmente de acuerdo	6	14.0	14.0
Total	40	100.0	100.0

Dimension Participacion en la toma de desiciones: Satisfaccion laboral

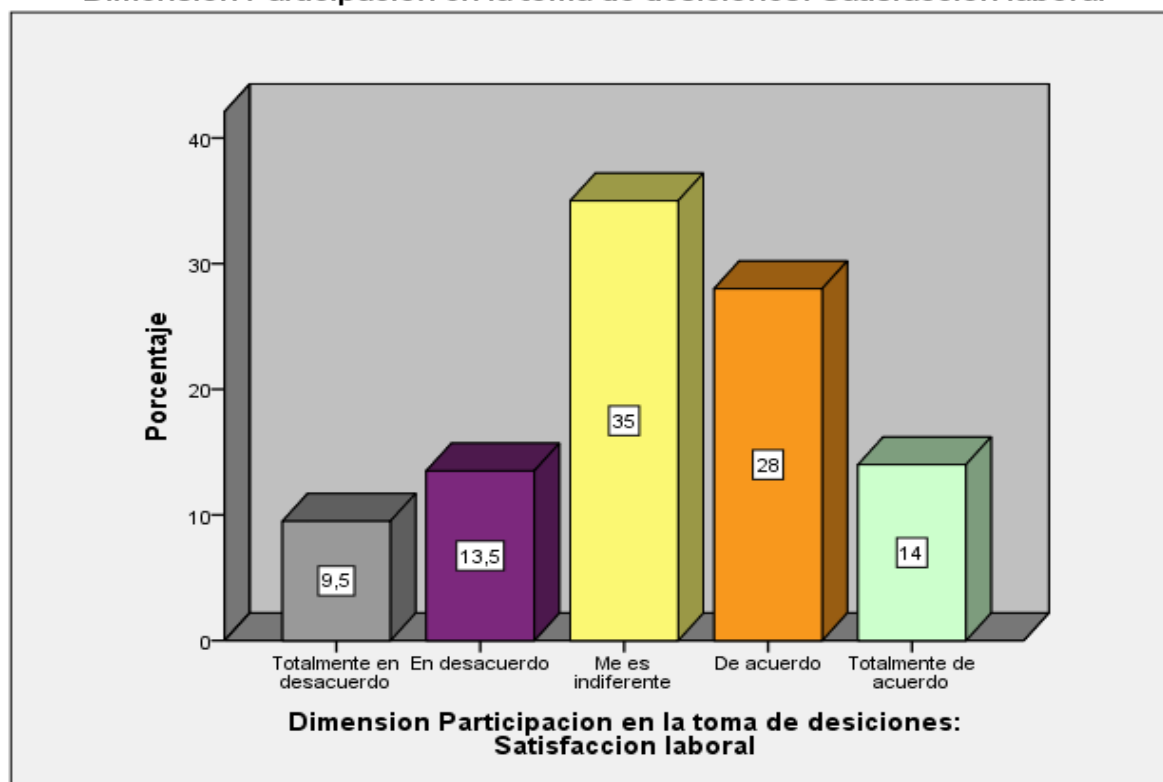


Figura 7: Dimensión participación en la toma de decisiones en la variable satisfacción laboral

Los resultados logrados de la población en estudio concerniente a la dimensión intervención en la toma de decisiones mostro que 35% le es indiferente y el 28% están de acuerdo, en el Centro de Salud Túpac Amaru.

Tabla 17

Dimensión Situación laboral en la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0
En desacuerdo	7	18.5	18.5
Me es indiferente	7	18.5	18.5
De acuerdo	13	31.5	31.5
Totalmente de acuerdo	10	25.5	25.5
Total	40	100.0	100.0

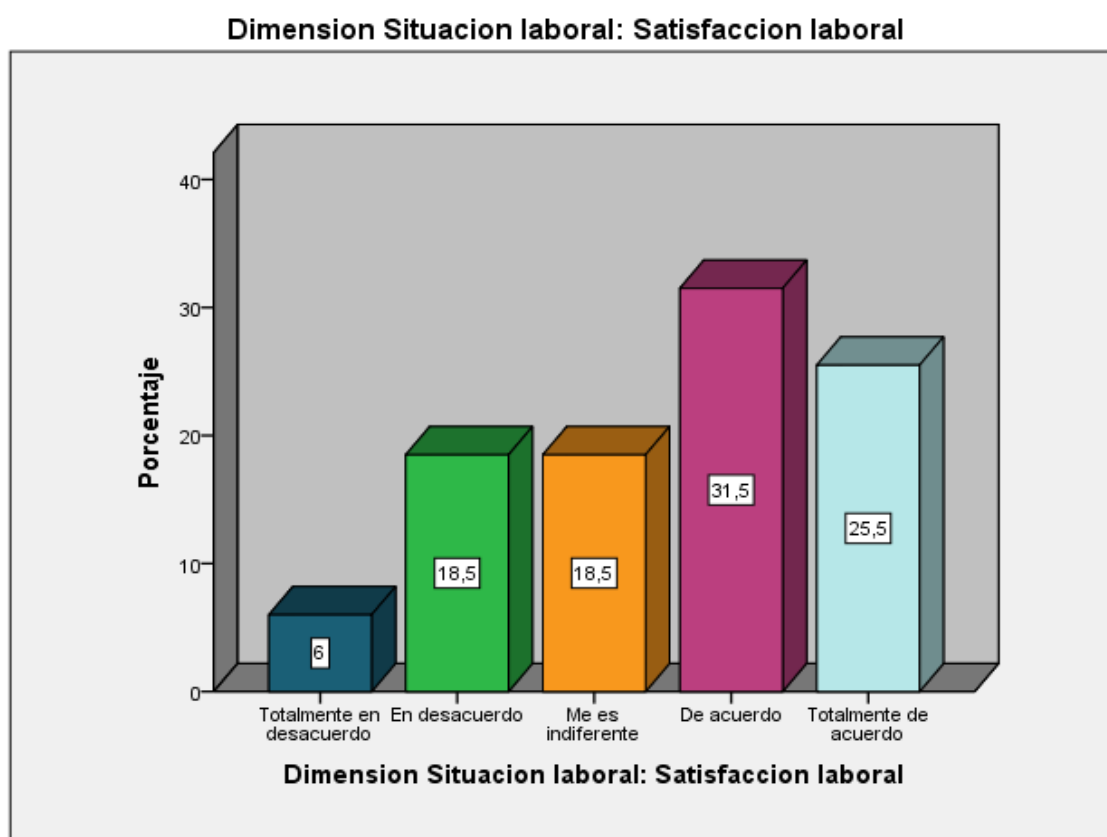


Figura 8: Dimensión situación laboral en la variable satisfacción laboral

Los resultados obtenidos del personal profesional con respecto a la dimensión situación laboral mostro que el 31,5% están de acuerdo y el 18,5% está en desacuerdo en el Centro de Salud Túpac Amaru.

3.2 Prueba de hipótesis

Estudios no paramétricos

Se puede verificar lo siguiente

Hipótesis General

Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de salud Túpac Amaru.

Reciprocidad entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

H₀: No existe relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de salud Túpac Amaru

H₁: Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de salud Túpac Amaru

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ que pertenece a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se hizo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las dos variables no presentan normalidad en los datos.

Regla de decisión:

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H₀

$p < 0.05$, se rechaza la H₀.

$p > 0.05$, se acepta la H₀.

Usando el SPSS, nos evidencia.

Tabla 18

Correlación Hipótesis general

Correlaciones			Habilidades gerenciales básicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales básicas	Coeficiente de correlación	1,00	,307*
		Sig. (bilateral)	0	,003
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,307**	1,00
Sig. (bilateral)		,003	0	
N		40	40	

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

Entonces, se observa en la tabla 14 que el p -valor = 0.003 de las dos variables son menores al grado de significancia establecido, debido a esto que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir los antecedentes de las variables no derivan de una distribución normal, ante estas condiciones se deberá aplicar la estadística no paramétrica, por tal razón que se utilizó la prueba rho de Spearman que nos da un valor de 0.307 que señala que las dos variables tienen una relación positiva media.

Entonces, existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

Hipótesis específica

Hipótesis 1

Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru

Ho: No Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru

H₁: Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.

Se usó el nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Demostración estadística: Se hizo mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

Patrón de decisión:

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H₀

$p < 0.05$, se rechaza la H₀.

$p > 0.05$, se acepta la H₀.

Usando el programa SPSS, nos evidencia

Tabla 19

Correlación entre las habilidades conceptuales (liderazgo) y la Satisfacción laboral

Correlaciones				
			Habilidades conceptuales(liderazgo)	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales(liderazgo)	Coeficiente de correlación	1,000	,285
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,285	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

La tabla 19, de correlacion entre habilidades conceptuales (liderazgo) señala un p-valor=0.002, valor menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), motivo por el cual se rechaza la H₀ y se admite la H₁. Entonces se utilizó la prueba rho de Spearman que nos da un valor de 0.285 que señala que existe una relación positiva media entre liderazgo y satisfacción laboral.

Entonces, afirmamos que existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales (liderazgo) y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

Hipótesis 2

Existe relación significativa entre las habilidades técnicas en comunicación de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru

Ho: No Existe relación significativa entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru

H₁: Existe relación significativa entre las habilidades técnicas en comunicación de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru

Se usó el nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman.

Patrón de decisión:

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H₀

$p < 0.05$, se rechaza la H₀.

$p > 0.05$, se acepta la H₀.

Usando el SPSS, nos evidencia

Tabla 20

Correlación entre las habilidades técnicas en comunicación y la Satisfacción laboral

Correlaciones			Habilidades técnicas en comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades técnicas en comunicación	Coeficiente de correlación	1,00	,212
		Sig. (bilateral) N	0 40	,003 40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,212	1,00
		Sig. (bilateral) N	,003 40	0 40

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

La tabla 20 de correlación entre habilidades técnicas en comunicación señala un p-valor=0.003, valor menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), motivo por el cual se rechaza la H_0 y se admite la H_1 . Entonces se utilizó la prueba rho de Spearman que nos da un valor de 0.212 que señala que existe una relación positiva débil entre la comunicación y satisfacción laboral.

Entonces, afirmamos que existe una relación significativa entre las habilidades técnicas (comunicación) y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

Hipótesis 3

Existe relación significativa entre las habilidades de humanas (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

H_0 : No existe relación significativa entre las habilidades de humanas (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru

H₁: Existe relación significativa entre las habilidades de humanas (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru

Se usó el nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman.

Patrón de decisión:

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H₀

$p < 0.05$, se rechaza la H₀.

$p > 0.05$, se acepta la H₀.

Usando el programa SPSS, nos evidencia

Tabla 21

Correlación entre las habilidades de trato (motivación) y la Satisfacción laboral.

Correlaciones			Habilidades de Trato (motivación)	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades de Trato (motivación)	Coeficiente de correlación	1,00	,408
		Sig. (bilateral)	0	,002
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,408	1,00
		Sig. (bilateral)	,002	0
		N	40	40

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

Afirmamos mediante la tabla19, de correlacion entre habilidades de trato (motivación) señala un p-valor=0.002, valor menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), motivo por el cual se rechaza la H₀ y se admite la H₁. Entonces se utilizó la prueba rho de Spearman que nos da un valor de 0.408 que señala que existe una relación positiva media entre liderazgo y satisfacción laboral.

Entonces, diremos que hay una relación significativa entre las habilidades de trato (motivación) y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.

IV.- DISCUSIÓN

DISCUSIÓN 1

Dentro la hipótesis general, la variable habilidades gerenciales básicas muestra relación significativa con la variable satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru, me otorga aprobar por medio del antecedente citado en la investigación que tiene por título “Habilidades gerenciales del dirigente en las medianas compañías de la región caribe Colombia” en el cual concluye que los dirigentes del hoy en día se ven confrontados a varios desafíos, los que demandan desenvolver las habilidades gerenciales competentes e indispensables con la finalidad de contestar de forma pertinente, enérgica y oportuna ya que todo esto aporta a la satisfacción del individuo que labora en las empresas de la región.

DISCUSIÓN 2

Dentro de la hipótesis específica 1, la magnitud habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru, motivo por el cual ratifico por medio del antecedente citado en la investigación “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral”, concluyendo que un liderazgo está relacionado con la complacencia laboral de los trabajadores de la empresa .

DISCUSIÓN 3

Dentro la hipótesis específica 2, la magnitud habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas guardan un vínculo significativo con la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru, que me otorga ratificar por medio del antecedente citado en la investigación “ Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa-Guatemala” según los resultados obtenidos concluyeron que los trabajadores poseen una gran satisfacción laboral cuando existe una comunicación adecuada y equilibrada en el área en el cual laboran.

DISCUSIÓN 4

Dentro la hipótesis específica 3, la magnitud habilidades de trato (motivación) de la variable habilidades gerenciales básicas guardan vinculo significativo la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru, que me otorga confirmar por medio de la investigación “satisfacción y motivación profesional” que concluyo que los jefes de diversas instituciones y/o organizaciones deben contribuir con una motivación que incentive y logre una satisfacción en el profesional que labora en dicha entidad.

V.-CONCLUSIONES

Conclusión 1

Se concluye que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), es mayor al p-valor $=0.003$ de ambas variables ,razón por la cual se niega la H_0 y se admite la H_1 ,existiendo un vínculo significativo entre las habilidades gerenciales básicas y la complacencia laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru. Cuyo Rho de Spearman $=0.307$ que significa que existe una correlación significativa, con nivel bilateral $=0.01$.

Conclusión 2

Se concluye que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), es mayor al p-valor $=0.002$ entre de habilidades conceptuales (liderazgo) y satisfacción laboral, por este motivo se niega la H_0 y se admite la H_1 , existiendo un vínculo significativo entre las habilidades gerenciales conceptuales (liderazgo) y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru. Cuyo Rho de Spearman $=0.285$ que significa que existe una correlación significativa, con nivel bilateral $=0.01$.

Conclusión 3

Se concluye que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), es mayor al p-valor $=0.003$ entre de habilidades técnicas (comunicación) y complacencia laboral, por este motivo se niega la H_0 y se admite la H_1 , existiendo un vínculo significativo entre las habilidades gerenciales técnicas y la satisfacción laboral del personal profesional del

Centro de Salud Túpac Amaru. Cuyo Rho de Spearman =0.212 que significa que existe correlación significativa, con nivel bilateral=0.01.

Conclusión 4

Se concluye que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), es mayor al p-valor =0.002 entre de habilidades de trato (motivación) y satisfacción laboral, por este motivo se niega la H_0 y se admite la H_1 , existiendo un vínculo significativo entre las habilidades gerenciales técnicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru. Cuyo Rho de Spearman =0.408 que significa que existe una correlación significativa, con nivel bilateral=0.01.

VI.-RECOMENDACIONES

Se sugiere al nivel gerencial , reforzar los reglamentos institucionales, para que administradores, directivos, gerentes, jefes, tengan habilidades gerenciales básicas como habilidades conceptuales (liderazgo), habilidades técnicas (comunicación) y habilidades de trato(motivación), ya que dichas habilidades deben ejecutarse en instituciones u organizaciones públicas o privadas, que logren desarrollar un ámbito laborable donde resalte la satisfacción laboral de todo el personal de todo nivel y otorgando mejorar en ambiente laboral.

Todas las instituciones públicas o privadas deben incentivar a la creación de programas de capacitación de administradores, directivos, gerentes, jefes, en temas de liderazgo con el objetivo de propiciar un ambiente de trabajo óptimo, comunicativo y estimulante que se interpreten en vías de mejoramiento en cumplir con eficiencia e índole laboral.

Elaborar maniobras para la ejecución del crecimiento de la satisfacción laboral a nivel de todos los sectores que dependen de un directorio, administración, gerencia y jefatura teniendo en cuenta los diferentes estilos de gestión que enmarcan el desempeño laboral de todo individuo que trabaja en una organización y/o institución pública o privada.

Proponer estrategias que permitan sostener niveles óptimos de motivación y comunicación entre trabajadores o personal de todo nivel con las respectivas jefaturas, administraciones y gerencias, dichas propuestas deben provenir desde un trabajador hasta un gerente que tenga la iniciativa de mejorar o fortalecer la motivación y comunicación que tendrá una influencia positiva en la satisfacción laboral de todos los individuos.

VII.-REFERENCIAS

Corona, M. R.-M.-M. (2007). Satisfaccion Laboral del personal de salud. *Enferm Inst Mex Soc*, 63-72 pag.

web: <file:///D:/UCV/satisfaccion%20laboral%20en%20salud.pdf>

Ramos, M. G. (2007). Satisfaccion Laboral del personal de salud. *Enferm Inst Mex Seguro Soc* , 64-72 pag

web: <file:///D:/UCV/satisfaccion%20laboral%20en%20salud.pdf>.

Matinez, C. (2006). *Desarrollo de Habilidades D*. Mexico: Gasca Sicco.

Web:<http://www.utn.ac.cr/sites/default/files/attachments/Manual%20de%20Habilidades%20Gerenciales.pdf>

Herrera, N. G. (Julio 2013). *Habilidades Gerenciales Humanas*. (TESIS-GRADO)Bogota D.C. Colombia.

web: <https://core.ac.uk/download/pdf/143445791.pdf>

Rodríguez A. C. (2013) habilidades gerenciales y su importancia para el éxito de una organización (ensayo) Bogotá - Colombia .2013

web:<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10099/2/DuarteRodriguezAnaConstanza2013.pdf>.

Castel, A. F. (2006). SATISFACCION LABORAL Y SUS DETERMINANTES EN LA COOPERATIVAS. *Dialnet*, 565-575 pag.

web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Bastardo, n. j. (2014). satisfacion laboral del personal administrativo de la universidad nacional experimental de guayava,venezuela.*fondoeditorial.uneg.edu.pe*, 1-14 pag

Yarce, J. (2010). liderazgo. *Instituto latinoamericano de liderazgo desarrollo humano y organizacional*, 1-2 pag.

web:http://www.liderazgo.org.co/images/documentos/2010/que_es_el_liderazgo.pdf

Olaya Alvarez, C. E. (2013). *Situacion Laboral ,expectativas ,promocion y futuro profesional*. España: Discover the world's research .

web:https://www.researchgate.net/publication/257365579_Situacion_laboral_expectativas_promocion_y_futuro_profesional

Mendez, E. (2011). *Investigacion pura y aplicada*. Mexico

web: <https://es.scribd.com/doc/52027096/Investigacion-pura-y-aplicada>

Gutierrez, G. (2010). Investigacion basica y aplicada en psicologia : tres modelos de desarrollo. *Colombiana de psicologia Vol. 19 N° 10*, 3-8 pag.

web: <file:///D:/Documents/Downloads/Dialnet-InvestigacionBasicaYAplicadaEnPsicologia-3641419.pdf>

Rivera, A. d. (2013). Las variables en la investigacion. 2-33 pag.

Web: http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf

Mujica. (2007). Las variables de un estudio. *Wordpress*, 1-8 pág.

Web: <https://mmujica.files.wordpress.com/2007/03/material-2-de-investigacion.pdf>

Angelo, S. B. (2012). Población y Muestra. *U.N.N.E; U.C.P*, 2-23 pág.

Web:[file:///D:/UCV/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngele\).pdf](file:///D:/UCV/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngele).pdf)

Flores, A. L. (2015). Población y muestra. *Universidad Autónoma del Estado de México-Escuela preparatoria Texoco*, 10-35 pág.

Web: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/35134/secme-21544.pdf?sequence=1>

Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogota: El Buho.

Web: <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>

Becerra, O. E. (2012). *Elaboracion de Instrumento de Investigacion*. Mexico.

Web: <https://nticsaplicadasalainvestigacion.wikispaces.com/file/view/guia+para+elaboracion+de+instrumentos.pdf>

Sanz, E. C. (2011). Metodos de Investigacion ,Diagnostico en Educacion. *Instituto Universitario de Investigacion de Estudios de Genero*, 3-13 pag.

Web: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf>

Paneque, R. J. (1998). *Metodología de la Investigación-Elementos basicos para la investigación clínica*. Cuba: Ciencias Medicas .

Web: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitaciondoc/metodologia_dela_investigacion-texto.pdf

ANEXOS

INSTRUMENTO DE MEDIDA

Instrumento para medir habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral

En el presente instrumento Ud. encontrará un listado de enunciados relacionados con el tema de investigación. Por favor marque con una "X" la contestación con la que se sienta más identificado(a). No hay contestaciones malas ni buenas. Los enunciados son:

Edad () años género (F) (M) Condición laboral: nombrado () contratado ()

ESCALA A USAR:

1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-
Totalmente de acuerdo

HABILIDADES GERENCIALES BASICAS

Habilidades conceptuales(liderazgo)		1	2	3	4	5
1	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo directivo					
2	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo consultivo					
3	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo apoyador					
4	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo delegativo.					
5	El gerente dirige la gerencia					
Habilidades técnicas (comunicación)		1	2	3	4	5
6	La comunicación del gerente con los profesionales de salud debe ser asertiva					
7	El gerente debe comunicar a los profesionales de la salud para que participen en reuniones					
8	El gerente debe comunicar a los profesionales de la salud las actividades a realizar para que estén bien informados					
9	Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los profesionales de salud					
10	La comunicación entre el gerente y los profesionales de salud debe ser permanente					

Habilidades humanas(motivación)		1	2	3	4	5
11	El gerente me incentiva por los logros alcanzados					
12	El gerente reconoce mi trabajo y me motiva					
13	El gerente me motiva por mi independencia laboral					
14	El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo					
15	El gerente es un líder motivador de la gerencia					
SATISFACCION LABORAL						
Satisfacción con el trabajo		1	2	3	4	5
16	Mis capacidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente					
17	Mi intervención en la toma de decisiones es valorada por el gerente y me satisface laboralmente					
18	Mi vinculación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente					
19	Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente					
20	El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente					
Participación en la toma de decisiones		1	2	3	4	5
21	El gerente demuestra habilidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores					
22	El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar					
23	El gerente colabora en las deberes asignadas a los trabajadores					
24	El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina					
25	El gerente siempre dirige las labores en la oficina					
Situaciones laborales		1	2	3	4	5
26	El gerente se preocupa por proporcionar una mejor situación de trabajo a los profesionales de salud en infraestructura					
27	El gerente brinda oportunidad para que los profesionales de salud se capaciten					
28	Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina					
29	Existe una relación abierta con el gerente que permite que el profesional de salud exponga sus problemas y encontrar soluciones					
30	La asignación de la carga laboral es la misma para todos los profesionales de salud					

CARTA DE PRESENTACION

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me complace dar parte a con Ud. y manifestarle congratulaciones, y presentar a su entendimiento que como maestrante del programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo, requiero autenticar las herramientas con las que reuniré los antecedentes necesarios para realizar mi tesis, para poder optar el grado de Maestra.

El título de mi tesis es: "HABILIDADES GERENCIALES BASICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU–CUSCO, siendo de suma importancia tener el consentimiento de expertos para poder aplicar las herramientas en mención, considere adecuado acudir a usted, ante su insigne pericia en materias en investigación .

El documento de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Manifestando mi sentir de deferencia y estima me despido de usted, teniendo un gran reconocimiento por su interés a la presente.

Atentamente.

María Concepción Cruz Quispe.

CARTA DE PRESENTACION

Dr. Elmer Amado Salas Asencios

Presente

Me complace dar parte a con Ud. y manifestarle congratulaciones, y presentar a su entendimiento que como maestrante del programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo, requiero autentificar las herramientas con las que reuniré los antecedentes necesarios para realizar mi tesis, para poder optar el grado de Maestra.

El título de mi tesis es: “HABILIDADES GERENCIALES BASICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU–CUSCO, siendo de suma importancia tener el consentimiento de expertos para poder aplicar las herramientas en mención, considere adecuado acudir a usted, ante su insigne pericia en materias en investigación .

El documento de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Manifestando mi sentir de deferencia y estima me despido de usted, teniendo un gran reconocimiento por su interés a la presente.

Atentamente.

María Concepción Cruz Quispe.

CARTA DE PRESENTACION

Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

Presente

Me complace dar parte a con Ud. y manifestarle congratulaciones, y presentar a su entendimiento que como maestrante del programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo, requiero autentificar las herramientas con las que reuniré los antecedentes necesarios para realizar mi tesis, para poder optar el grado de Maestra.

El título de mi tesis es: “HABILIDADES GERENCIALES BASICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU–CUSCO, siendo de suma importancia tener el consentimiento de expertos para poder aplicar las herramientas en mención, considere adecuado acudir a usted, ante su insigne pericia en materias en investigación .

El documento de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Manifestando mi sentir de deferencia y estima me despido de usted, teniendo un gran reconocimiento por su interés a la presente.

Atentamente.

María Concepción Cruz Quispe

Definiciones conceptuales de las variables

Variable 1: Habilidades gerenciales básicas.

Robert. Katz, (1955) mencionado por Robbins – Coulter (2006 p.12), halló que los encargados requieren tres habilidades gerenciales o directivas básicas. Las destrezas técnicas o comunicación son los entendimientos e incumbencias incluso, en áreas como ingeniería, computo, contabilidad etc. Habilidades de comunicación, en individuos que deben trabajar bien con otros individuos, tanto de manera individual como grupal. Finalmente Habilidades conceptuales que son las que deben tener los gerentes para razonar y definir posiciones abstractas y difíciles.

Variable 2: Satisfacción laboral

(Anonimo, 2006). Satisfacción laboral, es lo que un individuo percibe o experimenta, mediante una actitud ante su correspondiente laburo. Esta postura está fundamentada en las convicciones y virtudes que los individuos adquieren en un determinado ámbito de trabajo y están definidos por cualidades vigentes al lugar de trabajo.

Operacionalización

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable habilidades gerenciales básicas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades conceptuales o liderazgo	Estilo directivo Estilo consultivo Estilo apoyador Estilo delegativo	1,2,3,4	Lickert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
habilidades técnicas o comunicación,	Aseverativo Intervención Información	5,6,7,8 ,9	
Habilidades humanas o motivación	Logros Reconocimiento Autonomía laboral Obligación	10,11,12,13,14, 15	

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la Variable Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción con el trabajo	Capacidad del trabajador Respuesta del rendimiento laboral	16,17,18,19,20	Lickert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo
Participación en la toma de decisiones	Resolver apropiadamente conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva	21,22,23,24,25	3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
Situaciones laborales	Ámbito laboral propicio Diseño del puesto de trabajo	26,27,28,29,30	

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: HABILIDADES GERENCIALES BÁSICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU-CUSCO						
AUTOR: Br. María Concepción Cruz Quispe						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de salud que labora en el Centro de Salud Túpac Amaru?</p> <p>Problema Específico Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción con el trabajo de la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la participación de la toma de decisiones de la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre las habilidades de trato (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y las situaciones laborales de la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional que labora en el Centro de Salud Túpac Amaru.</p> <p>Objetivos Específicos: Objetivo 1 Determinar la relación entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.</p> <p>Objetivo 2 Determinar la relación entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.</p> <p>Objetivo 3 Determinar la relación entre las habilidades de trato (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de salud Túpac Amaru</p> <p>Hipótesis Específicas Hipótesis 1 Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales (liderazgo) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.</p> <p>Hipótesis 2 Existe relación significativa entre las habilidades técnicas (comunicación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional de Centro de Salud Túpac Amaru.</p> <p>Hipótesis 3 Existe relación significativa entre las habilidades de trato (motivación) de las habilidades gerenciales básicas y la satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru.</p>	Variable 1: Habilidades gerenciales básicas			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Habilidades conceptuales o liderazgo	Estilo directivo Estilo consultivo Estilo apoyador Estilo delegativo	1,2,3,4	Lickert 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Me es indiferente 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			habilidades técnicas o comunicación,	Aseverativo Intervención Información	5,6,7,8,9	
			habilidades de trato o motivación	Logros Reconocimiento Autonomía laboral Obligación	10,11,12,13,14,15	
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción con el trabajo	Capacidad del trabajador Respuesta del rendimiento laboral	16,17,18,19,20	Lickert 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Me es indiferente 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo			
Participación en la toma de decisiones	Resolver apropiadamente conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva	21,22,23,24,25				
Situaciones laborales	Ambito laboral propicio Diseño del puesto de trabajo	26,27,28,29,30				

TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICAS A USAR
TIPO: Descriptivo-transversal DISEÑO No experimental NIVEL DE INVESTIGACION Cuantitativo METODO: Descriptivo	POBLACION Personal profesional de salud TIPO DE MUESTRA Censal TAMAÑO DEMUESTRA 40 profesionales de salud	VARIABLE 1:Habilidades gerenciales básicas TECNICA: Encuestas INSTRUMENTO: Cuestionario VARIABLE 2:Satisfaccion laboral TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	METODO DE DESARROLLO DE INFORMACION Para el procesamiento de datos se usó programa SPSS 20 y Excel METODOS DE ESTUDIO Descriptiva: tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos estadísticos INFERENCIAL Valores de Rho Sperman, p-valor para cada hipotesisanteada



Gobierno Regional
CUSCO

Dirección
Regional de
Salud Cusco

Red de Servicios de Salud
Cusco Sur

Centro de Salud
Túpac Amaru



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

CARTA DE ACEPTACION.

Cusco, 04 de Mayo del 2018.

MARIA CONCEPCION CRUZ QUISPE.
Cirujano Dentista.
Ciudad.

Previo un cordial saludo, la que suscribe, Dra. NORKA CONCHA RIOS, en mi calidad de JEFE DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU, me dirijo a ud. Para comunicarle, que habiendo revisado su solicitud para Realizar su Trabajo de Investigación en nuestra institución, le comunico que mi Jefatura, en coordinación con el **COMITÉ DE GESTION** del **CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU** da la **ACEPTACION FAVORABLE** a dicha solicitud, recordándole que culminado este trabajo nos haga llegar una copia de su investigación.

Sin otro particular, le hago llegar mis sentimientos de estima personal.

Atentamente:



c.c.
Archivo
NCR - JCSTA
JEFATURA

Edificando Salud

CALLE TINTA 241 URB. TUPAC AMARU
SAN SEBASTIAN - CUSCO - PERÚ
Central Telefónica 084 - 274540

INSTRUMENTO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: *Rivas Loayza, Marco Antonio*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *UCV*
 1.3. Nombre del instrumento de evaluación: Instrumento para medir la variable habilidades gerenciales Básicas
 1.4. Título: "Habilidades Gerenciales Básicas y Satisfacción Laboral en el personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco"
 1.5. Autor del instrumento: Usado por Br. César Julián Lozano Barriga, modificado por: Br. María Concepción Cruz Quispe
 Web:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6532/Lozano_BCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.-CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos de la Tecnología Educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X


II. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

III. PROMEDIO DE VALORACION:

83%

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza
METODOLOGIA Y ESTADISTICA

--	--	--	--

	27451939		984772803
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable habilidades gerenciales básicas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades conceptuales o liderazgo	Estilo directivo Estilo consultivo Estilo apoyador Estilo delegativo	1,2,3,4	Lickert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
habilidades técnicas o comunicación,	Aseverativo Intervención Información	5,6,7,8 ,9	
habilidades de trato o motivación	Logros Reconocimiento Autonomía laboral Obligación	10,11,12,13,14,15	

Matriz de operacionalización de la Variable Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción con el trabajo	Capacidad del trabajador Respuesta del rendimiento laboral	16,17,18,19,20	Lickert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Me es indiferente 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
Participación en la toma de decisiones	Resolver apropiadamente conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva	21,22,23,24,25	
Situaciones laborales	Ámbito laboral propicio Diseño del puesto de trabajo	26,27,28,29,30	

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable: Habilidades gerenciales básicas

N°	Dimensiones/Items	Pertinente		Relevancia		Claridad		Recomendaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades conceptuales(liderazgo)								
1	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo directivo	/		/		/		
2	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo consultivo	/		/		/		
3	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo apoyador	/		/		/		
4	El gerente se relaciona con el personal profesional de salud mediante un liderazgo delegativo.	/		/		/		
5	El gerente dirige la gerencia	/		/		/		
habilidades técnicas (comunicación)								
6	La comunicación del gerente con los profesionales de salud debe ser asertiva	/		/		/		
7	El gerente debe comunicar a los profesionales de la salud para que participen en reuniones	/		/		/		
8	El gerente debe comunicar a los profesionales de la salud las actividades a realizar para que estén bien informados	/		/		/		
9	Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los profesionales de salud	/		/		/		
10	La comunicación entre el gerente y los profesionales de salud debe ser permanente	/		/		/		
habilidades de trato(motivación)								
11	El gerente me incentiva por los logros alcanzados	/		/		/		
12	El gerente reconoce mi trabajo y me motiva	/		/		/		
13	El gerente me motiva por mi independencia laboral	/		/		/		
14	El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo	/		/		/		
15	El gerente es un líder motivador de la gerencia	/		/		/		

Instrumento usado por: Br. César Julián Lozano Barriga, modificado por: Br. María Concepción Cruz Quispe

Web: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6532/Lozano_BCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE
Variable: Satisfacción laboral

N°	Dimensiones/Items	Pertinente		Relevancia		Claridad		Recomendaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción con el trabajo								
1	Mis capacidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente	/				/		
2	Mi intervención en la toma de decisiones es valorada por el gerente y me satisface laboralmente	/				/		
3	Mi vinculación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente	/				/		
4	Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente	/				/		
5	El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente	/				/		
Participación en la toma de decisiones								
6	El gerente demuestra habilidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores	/				/		
7	El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar	/				/		
8	El gerente colabora en las deberes asignadas a los trabajadores	/				/		
9	El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina	/				/		
10	El gerente siempre dirige las labores en la oficina	/				/		
Situaciones laborales								
11	El gerente se preocupa por proporcionar una mejor situación de trabajo a los profesionales de salud en infraestructura	/				/		
12	El gerente brinda oportunidad para que los profesionales de salud se capaciten	/				/		
13	Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina	/				/		
14	Existe una relación abierta con el gerente que permite que el profesional de salud exponga sus problemas y encontrar soluciones	/				/		
15	La asignación de la carga laboral es la misma para todos los profesionales de salud	/				/		

Instrumento usado por: Br. César Julián Lozano Barriga, modificado por: Br. María Concepción Cruz Quispe

 Web: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6532/Lozano_B CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
1	2	3	2	3	1	5	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2
7	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	
8	3	1	1	1	4	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	
9	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	1	3	2	4	2	3	2	4	3	
10	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	2	5	2	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	
11	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
12	4	1	1	2	4	5	5	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	
13	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
14	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	1	2	2	2	4	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1	
20	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
21	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
22	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	2	
23	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	2	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	
26	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	2	4	2	4	1	3	3	3	4	4	1	2	3	4	1	
27	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
28	2	2	2	4	1	2	1	2	4	1	3	2	2	2	3	1	1	2	4	4	3	1	2	4	5	4	1	4	5	2	
29	2	2	2	2	5	4	5	5	5	4	3	1	1	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	1	3	3	
30	3	3	3	4	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
31	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	1	
32	2	1	2	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	3	4	3	2	2	5	
33	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	
34	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
35	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	
36	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
37	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	2	5	5	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	
38	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
39	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
40	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	5	5	4	2	



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **MARIA CONCEPCION CRUZ QUISPE**, identificado con DNI N° **41149750** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“LA LEY DE FLAGRANCIA Y LA ACTUACION DEL MINISTERIO PBLICO Y LOS DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACION EN LA REGION DEL CUSCO”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: **41149750**



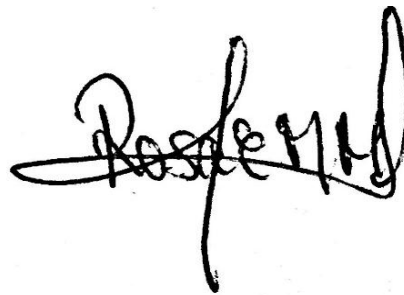
Trujillo, 05 de Agosto del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dra. ROSA ELVIRA MARMANILLO MANGA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **“Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru- Cusco”** de la estudiante CRUZ QUISPE MARIA CONCEPCION, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Cusco, 14 de Julio del 2018



Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

DNI: 23924721