



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Habilidades directivas y satisfacción laboral de los colaboradores en la división de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo -2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:

Baca Paredes Karim Judith (ORCID: 0000-0001-8151-9733)

Flores Elias Jorge Luis (ORCID: 0000-0003-2010-2066)

ASESORA:

Mg. Ana Elizabeth Paredes Morales (ORCID: 0000-0001-9333-3418)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por guiarme a lo largo de mi vida y por haber cumplido mi meta más importante, ser una profesional exitosa, siendo el orgullo de mi familia.

A mis padres Miguel León y Rosa Paredes, por su apoyo constante, a mis abuelitos Eugenio y Emilia que son el motor que me impulsa a salir adelante.

A mis hermanos Julio, Sofía y Emily que son la fuerza que me inspira a ser mejor persona y poder desarrollarme profesionalmente durante todo este tiempo.

Karim Judith, Baca Paredes

En primer lugar, a Dios, por haberme permitido ser la persona que soy ahora y por cuidar de mi familia, siendo la familia unida y prospera de siempre.

A mis padres Jorge Flores y Verónica Elias, por el incondicional apoyo y sacrificio, y por ser el pilar de mi formación, les agradezco por los valores inculcados en mi persona.

A mi hermana Ruth Isabel, por la complicidad y locura, desde niños.

A mis familiares les agradezco por confiar en mi persona.

Flores Elias Jorge Luis

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento sincero a nuestros docentes y asesores, porque nos brindaron sus consejos, también por la contribución para nuestra formación académica y personal, también un agradecimiento a nuestra docente metodóloga Mg. Ana Paredes Morales, por la confianza depositada en nosotros y por los conocimientos y consejos necesarios para poder llevar a cabo nuestra investigación.

A nuestros familiares y compañeros, por la motivación brindada a lo largo de nuestra formación profesional.

Los Autores

## **Página del jurado**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, KARIM JUDITH BACA PAREDES con DNI N° 72455008, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chepén, diciembre del 2019



Karim Judith, Baca Paredes  
DNI: 72455008

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, JORGE LUIS FLORES ELIAS con DNI N° 70297327, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chepén, diciembre del 2019



Jorge Luis, Flores Elias

DNI: 70297327

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Acta de Aprobación de la Tesis.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. Introducción.....	1
II. Método.....	10
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
2.2. Operacionalización de variables .....	12
2.3. Población y estudio censal.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	14
2.5. Procedimiento.....	17
2.6. Método de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos .....	17
III. Resultados .....	18
IV. Discusión.....	25
V. Conclusiones .....	27
VI. Recomendaciones.....	29
VII.Referencias .....	30
VIII. Anexos .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización: Habilidades Directivas.....	12
Tabla 2. Matriz de operacionalización: Satisfacción laboral.....	13
Tabla 3. Población de la División de Servicios Públicos. ....	14
Tabla 4. Técnicas e Instrumentos .....	15
Tabla 5. Validación de juicio de expertos .....	15
Tabla 6. Interpretación del coeficiente alfa de Crombach.....	16
Tabla 7. Estadístico de Fiabilidad del cuestionario. ....	16
Tabla 8. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk, de las variables habilidades directivas y satisfacción laboral. ....	18
Tabla 9. Prueba de correlación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral .....	19
Tabla 10. Prueba de Normalidad del estadístico Shapiro-Wilk, entre las habilidades humanas y la satisfacción laboral. ....	21
Tabla 11. Relación entre las Habilidades Humanas y la Satisfacción Laboral. ....	21
Tabla 12. Prueba de Normalidad del estadístico Shapiro-Wilk, entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral. ....	22
Tabla 13. Prueba de correlación entre las Habilidades Técnicas y la Satisfacción Laboral.....	23
Tabla 14. Prueba de Normalidad del estadístico Shapiro Wilk, entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral.....	23
Tabla 15. Relación entre las Habilidades Conceptuales y la Satisfacción Laboral.....	24

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de medición de la variable habilidades directivas en la división de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.....	19
Figura 2. Nivel de medición de la variable satisfacción laboral de los colaboradores en la división de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. ....	20

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades directivas y satisfacción laboral de los colaboradores de la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. El método empleado fue transversal correlacional, de tipo no experimental, correlacional de enfoque cuantitativo. Población está formada por 46 colaboradores entre ellos empleados administrativos y obreros de campo. Para poder obtener los datos se utilizó como instrumento el cuestionario, que fueron validados mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Crombach cuyo valor fue 0.94 respectivamente siendo la encuesta altamente confiable. En donde se utilizó el total de la población.

Concluyendo así que existe una relación entre las variables de estudio, con una correlación de Rho de Spearman =0.453, indicando así que existe una correlación positiva moderada, y el valor de significancia ( $p = 0.002 < 0.05$ ). Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alternativa.

***Palabras Clave:*** *Habilidades directivas, motivación, satisfacción laboral.*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research was to determine the relationship between the managerial skills and job satisfaction of the employees of the Public Services Division of the District Municipality of Pueblo Nuevo, 2019. The method used was cross-correlational, non-experimental, correlational quantitative approach Population is made up of 46 employees including administrative employees and field workers. In order to obtain the data, the questionnaire was used as an instrument, which was validated using the Crombach Alpha reliability statistic whose value was 0.94 respectively, being the highly reliable survey. Where the total population was used.*

*Thus concluding that there is a relationship between the study variables, with a Spearman's Rho correlation = 0.453, indicating that there is a moderate positive correlation, and the significance value ( $p = 0.002 < 0.05$ ). Rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis.*

**Keywords:** *Management skills, motivation, job satisfaction.*

## I. Introducción

Las entidades públicas o gubernamentales están enfocadas en poder satisfacer servicios básicos a la población de una manera eficiente y oportuna, donde existen personas que cumplen importantes funciones, desde el personal obrero hasta los funcionarios municipales, que se encuentran articulados e interactúan entre sí para administrar adecuadamente los recursos de la población. Las entidades municipales se encuentran guiadas por gerentes o directores públicos que se encargan de llevar a la institución del estado al éxito y de alcanzar las metas deseadas en beneficio de la comunidad, por ello es necesario que los jefes o directivos desarrollen habilidades y destrezas necesarias para liderar a su equipo de trabajo y tomen decisiones que garanticen el éxito institucional, implementando estrategias adecuadas, lo cual va a permitir que el personal a su cargo se sientan satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan; los directores públicos deben hacer un seguimiento adecuado a su personal, y buscar que los colaboradores se sientan cómodos al momento de realizar sus funciones dentro de la institución.

En el Perú se ha identificado que existe una problemática latente con respecto a la satisfacción laboral, pues es la que origina altos índices de rotación en el trabajo; según el diario el Comercio, en una encuesta realizada por Garrido (2017), nos dice que el 71% de colaboradores peruanos no son felices en su centro de labores, y la gran cantidad de ellos consideran que son poco valorados, no se les brinda el apoyo necesario para poder realizar sus actividades, así como también no existe una buena comunicación entre los colaboradores y su jefe inmediato, todo esto se encuentra ligado al liderazgo de sus superiores; ya que esto trae como consecuencia una disminución de la productividad de la fuerza laboral.

La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, es una entidad pública que cumple con los requisitos y objetivos, fomentando el desarrollo económico y social necesario para la población de Pueblo Nuevo.

La División de Servicios Públicos es el órgano encargado para resolver necesidades básicas de la población, como lo es el servicio de seguridad ciudadana, limpieza pública, el cuidado ecológico, así como también servicios funerarios y cementerio y el área técnica municipal. M.O.F. (2013)

En la División de servicios públicos se observó que el jefe tiene poca capacidad de motivar, fomentar el trabajo en equipo, comunicarse adecuadamente con el personal a su cargo, atender de manera oportuna las inquietudes de los colaboradores, esto conlleva que el personal a su cargo presente desinterés por el trabajo.

Por otra parte, se observó que los colaboradores presentan dificultades al momento de realizar sus labores cotidianas, ya que no cuentan con las herramientas necesarias para poder realizar su trabajo, también la institución no brinda las capacitaciones y entrenamientos necesarios que merece el personal, potenciando así sus capacidades y habilidades, esto ocasiona que los colaboradores no realicen sus labores de acuerdo a la visión de la municipalidad, además se observó que en la entidad sus colaboradores no trabajan conjuntamente en equipo.

Es por ello que la carencia de habilidades por parte del jefe podría repercutir en la insatisfacción de los colaboradores, motivo por el cual que se realizó la investigación, donde se busca la relación entre ambas variables de estudio.

Jiménez (2016), desarrolló un estudio titulado: “Habilidades directivas y competencias del gerente en los centros de atención municipal de Guyana”; Cuyo objeto de investigación fue describir las habilidades y competencias en los centros de atención municipal. Su estudio fue de tipo correlacional descriptivo, donde su muestra fue 250 trabajadores del municipio y se le aplicó un cuestionario de 24 preguntas, donde se concluyó que las Habilidades y las competencias del gerente tiene una relación significativa.

Díaz (2015), desarrolló un estudio titulado: “La relación entre la Satisfacción Laboral y el Ausentismo laboral del Municipio de Capouillies- Guatemala”. Tuvo como objetivo delimitar la relación entre ambas variables. El estudio fue correlacional de corte transaccional transversal, se utilizó una muestra de 40 colaboradores municipales, se aplicó un cuestionario de 45 preguntas. Donde la autora concluyó que la satisfacción laboral no se relaciona con el ausentismo de los colaboradores del municipio.

González (2017), desarrollo un estudio titulado: “Influencia de las habilidades directivas en la gestión de programas sociales- Municipalidad Provincial de Maynas-2012”. Cuyo objetivo de la investigación fue delimitar la relación entre las ambas variables. El estudio fue descriptivo, donde su muestra de estudio fue de 30 colaboradores, que se les aplicó una encuesta tipo Likert

de cuarenta y un ítems. Se concluyó en su investigación que la influencia de las Habilidades Directivas se relaciona con la Gestión de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Merma (2018), desarrolló un estudio (tesis pregrado) titulado: “Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata -2018”, cuyo objetivo de investigación fue delimitar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con enfoque cuantitativo, donde se utilizó una muestra de 41 colaboradores municipales y se empleó un cuestionario de 30 preguntas en ambas variables, donde se concluyó que las habilidades directivas tienen una relación significativa con la satisfacción laboral, con valor de  $p=0.038<0.05$  y un coeficiente de rho de Spearman de 0.440, con una correlación positiva moderada.

Ponce (2018), desarrollo un estudio (tesis de postgrado) titulado: “Habilidades directivas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018”, cuyo objetivo de investigación fue determinar de qué manera se relacionan ambas variables El estudio fue de tipo descriptivo correlacional causal, de corte transversal, donde se utilizó una muestra de 79 colaboradores y se aplicó una encuesta de 23 preguntas para ambas variables, donde se concluyó que las habilidades directivas influyen significativamente con la satisfacción laboral, con un valor de  $p=0.00<0.05$  y un nivel de correlación de 0.459, es decir correlación moderada.

Humpiri (2016), desarrollo un estudio titulado “Habilidades directivas y eficiencia administrativa en trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, región Moquegua, 2016”, cuyo objetivo de investigación fue determinar la influencia o relación entre ambas variables y la satisfacción laboral. El estudio fue de tipo transversal correlacional donde se utilizó una muestra de 86 personas y se aplicó dos cuestionarios de 18 y 20 ítems. Donde se concluyó que existe una relación significativa entre habilidades directivas y eficiencia administrativa con un coeficiente de correlación de  $p= 0.000<0.05$ .

Salguero, desarrollo un estudio (tesis pregrado) titulado: “Satisfacción Laboral con relación al desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo descriptiva correlacional, donde se utilizó una muestra de 232 colaboradores y se aplicó un cuestionario 30 preguntas, donde se concluyó que existe relación sus variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.519 y un nivel de significancia de  $p=0.001$

Becerra (2017), llevo a cabo la tesis denominada “Habilidades directivas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Se usó el método hipotético deductivo bajo un enfoque cuantitativo con diseño correlacional. La muestra se formó por 40 colaboradores donde se les realizó un cuestionario de tipo Likert. El autor concluyó que las habilidades directivas se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral.

Guevara (2016), en su tesis titulada: Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de San José- Pacasmayo. Objetivo de investigación fue determinar la influencia entre las variables de estudio. Estudio de tipo no experimental correlacional con metodología descriptiva, donde se utilizó una muestra de 92 colaboradores.

Hurtado (2017), desarrolló un estudio (tesis pregrado) titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – La Libertad, año 2017”, cuyo objetivo de investigación fue determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo no experimental, transaccional correlacional, donde se utilizó una muestra de 89 colaboradores y se aplicó un cuestionario de 75 preguntas para ambas variables, donde se concluyó que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.986 y con un nivel de significancia de 0.00.

Vásquez (2016), desarrollo un estudio (tesis pregrado) titulado: “Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de “San José” Pacasmayo”, cuyo objetivo de investigación fue determinar la relación entre ambas variables El estudio tiene un diseño correlacional con metodología descriptiva, donde se utilizó una muestra de 92 colaboradores y se aplicó un cuestionario de 28 y 30 ítems para las dos variables, donde se concluyó que el clima laboral influye directamente a la satisfacción laboral de los servidores públicos municipales.

Las habilidades directivas se muestran cada día más en las organizaciones de distintos niveles, aun así, estas han servido para la toma de decisiones, las cuales son muy importantes que los jefes desarrollen dichas habilidades para poder sacar a flote a las empresas y/o áreas que tengan a su cargo. Fernández (2016)

Para poder ser un buen líder deben tener la capacidad de orientar, dirigir, alentar, influenciar y estimular a los equipos de trabajo afrontando los retos que se presenten, es por ello que debemos desarrollar dichas habilidades teniendo en cuenta un liderazgo positivo, la comunicación eficaz la persuasión. Las habilidades Directivas son herramientas muy importantes para la toma de decisiones ante conflictos, motivación a los equipos. Salacuse (2019)

Las habilidades Directivas son el grado de conocimientos gerenciales, donde implica lograr la incorporación y acuerdo de las labores en las áreas administrativas y operativas para lograr el éxito de ellas. Urquijo y Bonilla (2008), citado en Vélchez (2017) (p.217)

Las habilidades directivas es la capacidad que tiene un individuo para poder desarrollarse en el entorno. También es la destreza en la aptitud y la habilidad que tiene un individuo para poder cumplir sus funciones de dirección en una empresa para así lograr los objetivos determinados. Reyes (2012)

Las habilidades directivas, son formadas por el aprendizaje y la formación dentro de una institución y no por una escuela de negocios, y estas son necesarias y requeridas dentro de un puesto de trabajo. Arevalo, Laud y Johnson (2015)

Las habilidades directivas son aquellas capacidades y destrezas las cuales se relacionan con la ejecución que realiza un indicio en el cargo que se encuentre también con el desempeño que desarrollo a futuro. Chiavenato (2004) (p. 558).

Las habilidades directivas es el conocimiento que tiene un individuo, ya que adquiere el aprendizaje de la experiencia, capaz de generar buenos resultado, también la habilidad humana nos muestra una diferencia entre jefes al mando que solo dan órdenes a los individuos, mediante actividades administrativas, gracias a la actitud, la motivación en el trabajo, algunos tipos de habilidades directivas son: técnicas, humanas y conceptuales. Kantz (1974)

Las habilidades humanas son las destrezas que permiten trabajar en grupo, relacionarse, motivar al personal, organizar, orientar y solucionar conflictos personales o grupales para que de esta manera puedan trabajar en equipo, y también se tiene en cuenta la motivación para poder ganar la participación positiva de los colaboradores. Kantz (1974) (p.08)

Las habilidades humanas es una pieza esencial para fortalecer relaciones positivas dentro de la organización, permitiendo que todos los colaboradores trabajen de una manera eficiente, logrando y cumpliendo propósitos u objetivos comunes. Chiavenato, (2011) (pág. 04)

Las habilidades técnicas, se define como la capacidad de aplicar los conocimientos y experiencias de un individuo de manera directa o utilizando técnicas o herramientas que contribuyan a la mejora de los procesos administrativos o a la solución de problemas que se presenten relacionadas al trabajo. Kantz (1974) (p.08)

Las habilidades técnicas, se adquieren dentro del centro laboral, en donde aplican conocimientos en actividades laborales, que logren alcanzar el éxito de la organización. Robins y Judge (2013) (p.112)

Las habilidades conceptuales, es la unión de visión, imaginación e inteligencia la cual se asegura la perspectiva para poder visualizar a la empresa en el futuro, además el director o gerente tiene la capacidad de poder ejecutar sus labores con ideas, conocimientos y teorías el cual le hace apto para adaptarse a las distintas actividades que realiza una empresa. Kantz (1974) (p.08)

La habilidad conceptual requiere que los directivos identifiquen problemas existentes dentro de la organización y planteen alternativas de mejora a partir de conocimientos teóricos adquiridos. (Perez, 2016) (p. 67)

“La satisfacción en el trabajo es la sensación que un individuo experimenta dentro de su entorno laboral ya sea de manera positiva o negativa, consiste en los sentimientos afectivos que adquieren los colaboradores, reflejando su nivel de compromiso dentro de la organización. Davis y Newstrom (2003)

Un colaborador insatisfecho, tiene actitudes negativas en su trabajo. Además, nos dice que la satisfacción o no, proviene de muchas circunstancias, de los motivos personales hasta laborales y esta guarda relación con los jefes, compañeros y el lugar de trabajo. Robbins (1987)

En las instituciones públicas, es importante que los directivos se adapten a los cambios para que de esta forma puedan satisfacer de forma general las necesidades de sus colaboradores, ya que, si no se atienden, tendría consecuencias de productividad en la institución gubernamental. Diego, Vallejo y Olivares (2003)

“La Teoría sobre los factores de la satisfacción”, nos explica que es la disposición que un trabajador pone en su centro de trabajo, dicho comportamiento se refleja los valores y actitud que el mismo colaborador desempeña en su centro de trabajo. Además, nos plantea que un individuo cuenta con dos tipos de necesidades: una se refiere al ambiente físico (factores higiénicos o extrínsecos) y otras referidas al contenido del trabajo (factores motivacionales o intrínsecos) Según Herzberg (1959)

Existen dos tipos de factores responsables de la satisfacción laboral, si las necesidades “higiénicas” son cubiertas, la satisfacción laboral se mantiene en estado neutro, mientras que, si se satisfacen los factores intrínsecos o de motivación, el trabajador si estará satisfecho. Además, engloba los factores que causan tanto satisfacción como insatisfacción en el trabajo y que determina el concepto de satisfacción laboral. Herzberg (1959). Por lo cual esta teoría afirma que la satisfacción laboral tiene dos componentes o dimensiones:

En primer lugar, los factores (higiénicos o extrínsecos), se refieren al trato que los colaboradores reciben en su centro laboral, este factor no genera satisfacción alguna, pero en

caso de su ausencia causaría insatisfacción, ya que son los factores con los que las organizaciones impulsan a los colaboradores como por ejemplo los salarios, las normativas de la institución, las relaciones con sus superiores, etc. Herzberg (1959).

Existen los factores motivacionales o intrínsecos, que mencionan a los sentimientos positivos de agrado o disfrute al momento de realizar sus funciones (placer de función) y sensación de poder alcanzar el éxito social y la ejecución personal de poder cumplir con las metas que nos proponemos. Herzberg (1959).

El presente trabajo de investigación proporcionó un aporte conceptual, con respecto a las habilidades directivas y satisfacción laboral, porque es un tema importante para generar un clima favorable y sano el cual permite que desarrollen e incrementen su desenvolvimiento y actitud de colaboradores de las organizaciones. Donde puedan ejecutar y desarrollar las habilidades directivas de las altas jefaturas.

Según la investigación se planteó la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la división de servicios públicos de la Municipalidad Distrital De Pueblo Nuevo, 2019?

En este estudio se obtuvieron datos que permitan evaluar si las habilidades directivas se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores para que así se propongan medidas de desarrollo profesional ya sea motivando al personal y brindándoles las herramientas necesarias para seguir superándose.

Los resultados que mostró la investigación no experimental correlacional, nos permitió determinar la relación existente entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral, ya que este estudio es justificable metodológicamente por lo que se ajusta al método científico, además esta investigación, servirá como guía a otros investigadores, que deseen realizar estudios similares.

En esta investigación se analizó si las variables de estudio se relacionan, al ser aplicado a los colaboradores de la División de Servicios Públicos, esto ayudará a la mejora de esta

institución, ya que los principales beneficiados será la población, y la entidad municipal por lo que esta investigación ayuda a mejorar sus actividades cotidianas a lo largo del tiempo.

La División de Servicios Públicos es un área que se busca cumplir con las normas municipales, la cual se complementa brindando un servicio de seguridad ciudadana, la administración y mantenimientos de toda la infraestructura social y asistencial, limpieza pública, parques y jardines, manejo de residuos sólidos, entre otros: estadio, coliseo deportivo, cementerio, centro cultural, vivero entre otros.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Público de la Municipalidad Distrital De Pueblo Nuevo, 2019.

Mientras que los objetivos específicos fueron: - Determinar el nivel de medición de la variable habilidades directivas en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. - Determinar el nivel de medición de la variable satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. Determinar la relación entre habilidades humanas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. - Determinar la relación entre habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. - Determinar la relación entre habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

La hipótesis de investigación que se usó fue: Existe relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. Mientras que la hipótesis nula fue: No existe relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

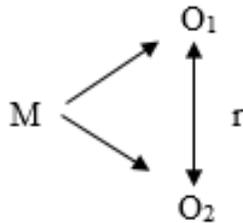
Se presenta un enfoque Cuantitativo, ya que contrasta teorías existentes, a partir del establecimiento de hipótesis, reflejándolo a través del método científico con bases estadísticas, que permitan determinar la relación entre las variables, donde es necesario obtener una población de estudio representativa.

#### Diseño de investigación

Se empleó el diseño descriptivo no experimental- Transaccional o Transversal, en donde se recopilaron datos en un solo momento, sin manipular las variables de estudio ni los instrumentos de recolección de datos.

Fue de nivel descriptivo-correlacional, ya que este estudio tiene como finalidad evaluar si existe relación de dos o más variables en una investigación.

El diseño presenta el siguiente esquema:



Dónde:

**M:** Muestra de estudio

**O1:** Observación de la variable Habilidades Directivas

**O2:** Observación de la variable Satisfacción Laboral

**r:** Relación entre ambas variables

## 2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización: Habilidades directivas*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De medición
V.1 Habilidades directivas	Es el conocimiento, la capacidad y la destreza que tiene un individuo, capaz de generar buenos resultados, mediante la motivación en el trabajo y cumpliendo propósitos comunes, con el Kantz (1974)	Es el conjunto de habilidades y conocimientos que debe poseer la jefatura de una institución para desarrollar actividades de administración y liderazgo.	Habilidades humanas	Trabajo en equipo	Ordinal
				Motivación	
				Cooperación	
			Habilidades Técnicas	Uso de Herramientas	
				Uso de Técnicas	
			Habilidades Conceptuales	Capacidad Visionaria	
Capacidad Intelectual					

*Fuente.* Datos Obtenidos por autores.

**Tabla 2***Matriz de Operacionalización: Satisfacción Laboral*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De medición</b>
V.2 Satisfacción Laboral	Es la actitud que tiene trabajador frente a su trabajo que realiza, dicha actitud se basa en creencias y valores que el mismo trabajador desarrolla de su trabajo. Herzberg, (1959)	La satisfacción laboral es la actitud de un trabajador frente a su entorno laboral.	Factores extrínsecos o higiénicos	Remuneración	Ordinal
				Ambiente de trabajo	
				Normativas y reglamento de la institución	
			Relación jefe-trabajador		
			Realización personal		
			Factores intrínsecos o motivacionales	Disposición al trabajo	
Reconocimiento por la labor realizada					

*Fuente.* Datos obtenidos por autores

### 2.3. Población y estudio censal

#### Población

Estuvo conformado por colaboradores de campo y administrativos de La División de Servicios Públicos, los mismos que según planilla, están conformados por 46 trabajadores, teniendo en cuenta las áreas que se encuentran al mando de La División de Servicios Públicos.

#### Tabla 3

*Población de la División de Servicios Públicos*

Oficinas	Personal
División De Servicios Públicos	2
Unidad De Limpieza Pública, Residuos Sólidos y Áreas Verdes	14
Unidad De Cementerio Y Servicios Funerarios	1
Unidad De Registro Civil	2
Unidad De Seguridad Ciudadana	24
Unidad De Control Y Fiscalización Ambiental	0
Área Técnica Municipal	3
<b>Total:</b>	<b>46</b>

*Fuente:* Datos obtenidos por autores.

#### Estudio Censal

Se realizó el estudio censal ya que se utilizó el total de los colaboradores conformada por 46 individuos. Según Alvarado y Obagui (2008) “El estudio censal es la recopilación de datos e información de todos los miembros de una población estadística” (p. 70).

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

#### Técnica de recolección de datos

Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, que estuvo dirigida al personal que desempeñan en Servicios Públicos, se empleó una escala ordinal tipo Likert para determinar el grado de aceptación o rechazo de la hipótesis, la cual nos permitió obtener información verdadera que nos es confiable para medir las circunstancias la cual será de gran utilidad para nuestro tema de investigación.

### **Instrumento de recolección de datos**

Se aplicó un cuestionario, que está conformado por 30 ítems, lo cual se da a través de la escala de Likert, que va desde siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1), aplicando las dimensiones de cada variable, para obtener respuestas sobre el problema de estudio. ANEXO 1

**Tabla 4**

*Técnicas e Instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>
<b>Variable 1</b> Habilidades directivas	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de oficina y de campo
<b>Variable 2</b> Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de oficina y de campo

*Fuente:* Datos Obtenidos por los autores

### **Validez**

La ficha de validación fue elaborada y entregada a cuatro profesionales expertos para su validación, en donde calificaron en promedio aplicable, otorgando a los instrumentos la validación respectiva, considerando tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. (Anexo N° 02)

**Tabla 5**

*Validación de juicio de expertos*

<b>Docentes</b>	<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
	<b>Habilidades Directivas</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
MG. Diestra Goicochea, Nelson Tomas	Aplicable	Aplicable
MG. Aguilar Chávez, Pablo	Aplicable	Aplicable
Dr. Rosell Vargas, Carlos Alberto	Aplicable	Aplicable
MG. Velásquez Rodríguez, Arturo José	Aplicable	Aplicable

*Fuente:* Datos Obtenidos por los autores

## Confiabilidad

Se realizó una muestra piloto con 06 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta, y después se sometió a un proceso estadístico el dónde se usó coeficiente de Alfa de Crombach, y se obtuvo los siguientes resultados.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

### Siendo:

**S** = la sumatoria de respuestas de jueces

**n** = Número de jueces

**c** = Número de valores de la escala de valoración

**Tabla 6**

*Interpretación del coeficiente alfa de Crombach*

<b><math>\alpha</math></b>	<b>Interpretación</b>
> 0.09	Excelente
> 0.08	Bueno
> 0.07	Aceptable
> 0.06	Cuestionable
> 0.05	Malo
$\leq 0.05$	Inaceptable

*Nota.* Tabla del valor del alfa de Crombach según George y Mallery (1995)

**Tabla 7**

*Estadístico de Fiabilidad del cuestionario*

Alfa de Crombach	N de elementos
.945	30

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores

### Interpretación:

En la Tabla 7 el resultado que se obtuvo con el IBM SPSS v. 25; en donde el nivel de confiabilidad fue 0.945, nivel considerado como excelente, fiable y consistente de acuerdo los criterios de Hernández (2014, p.208) lo que significa que el cuestionario es muy confiable.

## **2.5. Procedimiento**

Para la información obtenida en el presente estudio, se tuvo en consideración la información relevante para las variables de estudio seleccionadas. Esta información se adquirió directamente a cada unidad de estudio, obteniendo información primaria aplicando la técnica de la encuesta al personal obrero y administrativo. Finalmente se obtuvieron resultados que fueron transferidos a una base de datos en Excel, para luego desarrollar un análisis en el software estadístico IBM SPSS v. 25.

## **2.6. Método de análisis de datos**

La data de información fue elaborada con Microsoft Excel y para el procesamiento se usó el estadístico IBM SPSS v. 25; así poder verificar que el cuestionario es confiable estadísticamente; para la prueba de normalidad se utilizó la prueba Shapiro-Wilk, para la prueba de hipótesis se usó la estadística inferencial donde los datos de las pruebas realizadas fueron: la prueba de hipótesis y la correlación de las variables de estudio. Donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica el grado de correlación entre las variables.

Para el análisis de los objetivos descriptivos, se emplearon tablas de gráficos, de ambas variables de estudio, con sus respectivos análisis e interpretaciones, enmarcados a los objetivos específicos de esta investigación.

## **2.7. Aspectos éticos**

Esta investigación, fue desarrollada cumpliendo con los lineamientos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

Se respetaron las propiedades intelectuales que fueron mencionadas en la investigación, cumpliendo la originalidad y transparencia respectiva. Asimismo, no se manipulo la información obtenida por el instrumento, con la finalidad de mantener el aspecto ético en esta investigación. Además, se explicó al participante el objetivo de la encuesta, para que los colaboradores puedan participar voluntariamente de forma anónima sin coacción alguna, ya que no se dará a conocer ni se revelara bajo ningún motivo para cualquier otro fin.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados con respecto al objetivo general

##### 3.1.1. Prueba de normalidad

**Objetivo General:** Determinar la relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad, entre las habilidades directivas y satisfacción laboral.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Directivas	,940	46	,000
Satisfacción Laboral	,898	46	,000

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores.

##### **Interpretación**

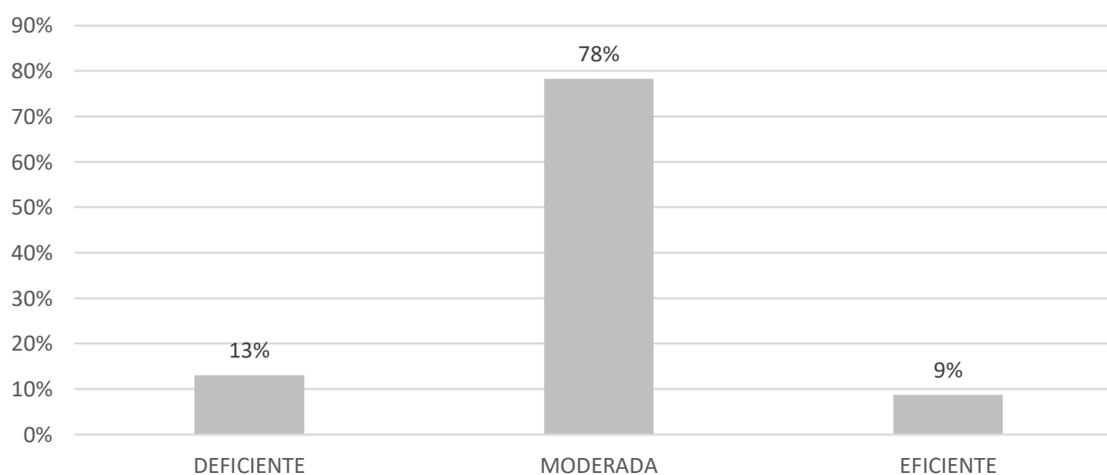
En la tabla 8 de la prueba Shapiro-Wilk, demuestra un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.000 < 0.05$ ), donde se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos  $H_1$ , concluyéndose así que los datos analizados no siguen una distribución normal. Es eso se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman para el análisis del Objetivo General. Se utilizó el test de Shapiro-Wilk por lo que se tiene una población de 46 colaboradores ( $< 50$ ).

**Tabla 9***Prueba de correlación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral.*

		Habilidades Directivas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Directivas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,453**
		N	46
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,453**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	46

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores.**Interpretación**

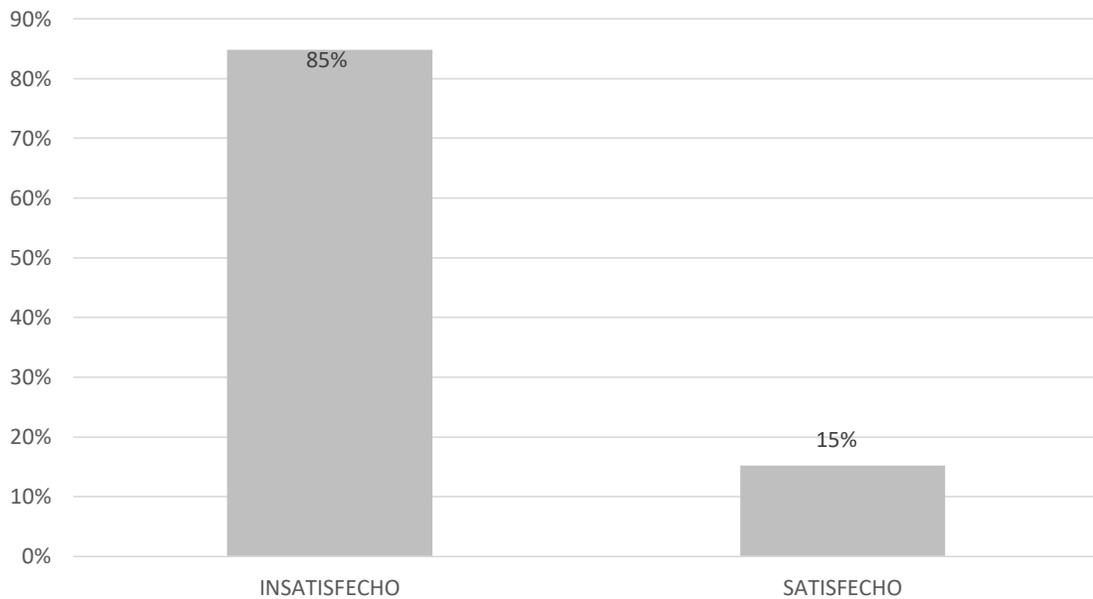
En la tabla 09 la prueba de correlación de Rho de Spearman nos indica un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.002 < 0.05$ ), además su Rho de Spearman fue 0.453, donde indica que existe una correlación positiva moderada. Demostrando así que las variables se relacionan significativamente.

**3.1.2. Resultados con respecto a los objetivos específicos****3.1.3. Objetivo específico N° 01: Nivel de medición de la variable habilidades directivas.****Figura 1.** Nivel de medición de la variable habilidades directivas en la división de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**Interpretación:**

De la Figura 1, de acuerdo sobre la variable habilidades directivas según los colaboradores de la división de servicios públicos, se obtuvo un 13% del nivel DEFICIENTE, un 78% del nivel MODERADO y por último un 9% del nivel EFICIENTE.

**3.1.4. Objetivo específico N° 02:** Determinar el nivel de medición de la variable satisfacción laboral.



*Figura 2.* Nivel de medición de la variable satisfacción laboral de los colaboradores en la división de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**Interpretación:**

De la Figura 2, en cuanto a la variable satisfacción laboral, los colaboradores de la División de servicios públicos, del nivel insatisfecho se obtuvo un 85% de los colaboradores, del nivel satisfecho solo fue un 15% de los colaboradores.

**3.1.5. Objetivo específico N° 03:** Determinar la relación entre habilidades humanas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**Tabla 10**

*Prueba de Normalidad entre las habilidades humanas y satisfacción laboral.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Humanas	,956	46	,002
Satisfacción Laboral	,898	46	,000

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores.

### Interpretacion

En la tabla 10 de la prueba Shapiro-Wilk, demuestra un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.002 < 0.05$ ) y ( $p = 0,000 < 0.05$ ), donde se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos  $H_1$ , donde se concluye que los datos analizados no siguen una distribución normal. Se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman para el análisis del Objetivo Específico 3.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación entre las habilidades humanas y la satisfacción laboral.*

		Habilidades Humanas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Humanas	1,000	,410**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,004
		N	46
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	,410**	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,004
		N	46

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores.

**Interpretación:**

En la tabla 11 la prueba de correlación de Rho de Spearman nos indica un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.004 < 0.05$ ), además su Rho de Spearman fue 0.410, donde indica que las habilidades humanas y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos presentan una relación positiva moderada.

**3.1.6. Objetivo específico N° 04:** Determinar la relación entre habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**Tabla 12**

*Prueba de Normalidad, entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Técnicas	,937	46	,015
Satisfacción Laboral	,898	46	,001

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores.

**Interpretación:**

En la tabla 12 de la prueba Shapiro-Wilk, demuestra un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.015 < 0.05$ ) y ( $p = 0,001 < 0.05$ ), por lo cual rechazamos la  $H_0$ , y aceptamos  $H_1$ , se concluyó que los datos analizados no siguen una distribución normal. Se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman para el análisis del Objetivo Específico 4.

**Tabla 13***Prueba de correlación entre las Habilidades Técnicas y la Satisfacción Laboral.*

		Habilidades Técnicas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Técnicas	1,000	,337*
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,022
		N	46
	Satisfacción Laboral	,337*	1,000
		Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	46	46

Fuente: Datos obtenidos por los autores.

**Interpretación:**

En la tabla 13 la prueba de correlación de Rho de Spearman nos indica un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.022 < 0.05$ ), además su Rho de Spearman fue 0.337, donde indica que existe una correlación positiva moderada entre las habilidades técnicas y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**3.2.5. Objetivo Específico 05:** Determinar la relación entre habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

**Tabla 14***Prueba de Normalidad, entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Conceptuales	,920	46	,004
Satisfacción Laboral	,898	46	,001

Fuente: Datos obtenidos por los autores.

**Interpretación:**

En la tabla 14, de la prueba Shapiro-Wilk, demuestra un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.004 < 0.05$ ) y ( $p = 0,001 < 0.05$ ), por lo cual rechazamos la  $H_0$ , y aceptamos  $H_1$ , se concluyó que los datos analizados no siguen una distribución normal. Se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman para el análisis del Objetivo Específico 5.

**Tabla 15**

*Prueba de correlación entre las Habilidades Conceptuales y la Satisfacción Laboral.*

			Habilidades Conceptuales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Conceptuales	Coeficiente de correlación	1,000	,298*
		Sig. (bilateral)	.	,044
	N		46	46
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,298*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
	N		46	46

*Fuente:* Datos obtenidos por los autores.

**Interpretación:**

En la tabla 15 la prueba de correlación de Rho de Spearman nos indica un nivel altamente significativo porque ( $p = 0.044 < 0.05$ ), además su Rho de Spearman fue 0.298, donde indica que existe una correlación positiva baja entre las habilidades técnicas y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

#### IV. Discusión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos; en el objetivo general se determinó que su correlación de Rho de Spearman= 0.453, donde indica que existe una correlación positiva moderada y un nivel altamente significativo ( $p = 0.002 < 0.05$ ), demostrando así que existe relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los colaboradores. Es probable percibir que, a mayor desarrollo de las habilidades directivas, mayor será el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Merma (2018), titulado: “Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata -2018”, cuyo objetivo de investigación fue determinar el grado de relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral, donde se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, con valor de  $p = 0.038 < 0.05$  y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.440, con una correlación positiva moderada.

Por tal motivo lo contrastó con nuestra tesis ya que como resultado arrojó que la habilidad directiva tiene relación significativamente con la satisfacción laboral, ya que las habilidades del directivo o jefe que cuentan con la capacidad de motivar y fomentar el trabajo en equipo repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores pudiendo, así realizar sus labores de manera adecuada generando iniciativa por parte del trabajador hacia la institución.

Dichos resultados tienen coherencia también con lo que Robbins (1987), el cual indica que un colaborador insatisfecho tiene actitudes negativas en su trabajo, además dice que la satisfacción o no proviene de muchas circunstancias de los motivos personales hasta laborales y esta guarda relación con los jefes, compañeros y el ambiente de trabajo.

Por otro lado, el nivel de medición de la variable habilidades directivas en la División de Servicios Públicos, se obtuvo que el 13% de los colaboradores perciben que el nivel de habilidades por parte de su jefe es deficiente, mientras que el 83% percibe que el nivel es moderado y el 9% percibe que el nivel es eficiente.

Sobre el nivel de medición de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de la División de Servicios Públicos, se obtuvo que el 85% de los colaboradores presentan un nivel insatisfecho, mientras que el 15% presentan un nivel satisfecho.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Humpiri (2016), titulada “Habilidades directivas y eficiencia administrativa en trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, región Moquegua, 2016.

Con respecto al objetivo: Determinar la relación entre habilidades humanas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. Donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.410, existiendo una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de  $p= 0.004 < 0.05$ , Existiendo una relación significativa entre ambas variables.

Esto guarda relación con lo mencionado por Chiavenato, (2011) en donde indica que las habilidades humanas fortalecen relaciones positivas dentro de la organización, permitiendo que todos los colaboradores trabajen de una manera eficiente, logrando y cumpliendo propósitos u objetivos comunes. (pág. 04)

Con respecto al siguiente objetivo: Determinar la relación entre habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. Donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.337, existiendo una correlación positiva baja, con un nivel de significancia  $p= 0.022 < 0.05$ . Existiendo una relación significativa entre ambas variables

Las habilidades Directivas son el grado de conocimientos gerenciales, donde implica lograr la incorporación y acuerdo de las labores en las áreas administrativas y operativas para lograr el éxito de ellas. Urquijo y Bonilla (2008), citado en Vélchez (2017) (p.217)

Por último, en cuanto al objetivo: Determinar la relación entre habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019. Donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.298, existiendo una correlación positiva baja, con un nivel de significancia  $p= 0.044$  menor que 0.05. Existiendo una relación significativa entre ambas variables.

Esto guarda relación con (Perez, 2016) en donde indica que los directivos identifican problemas existentes dentro de la organización y plantean alternativas de mejora a partir de conocimientos teóricos adquiridos. (p. 67)

## V. Conclusiones

1. Conforme lo demostrado, se ha logrado determinar que existe relación entre las variables de estudio, por defecto se puede indicar que se acepta la hipótesis alternativa teniendo en cuenta que, las habilidades, destrezas, conocimientos, buen manejo de su personal por parte del jefe de la división, repercute en las actitudes positivas del colaborador en la División de Servicios Públicos.
2. Referente al nivel de medición sobre las Habilidades directivas, se pudo evidenciar que la mayor parte de los colaboradores perciben que el nivel de habilidades por parte de su jefe es moderado, pues indica que las habilidades directivas por parte del jefe presentan deficiencias para poder desempeñarse en su cargo, así como también la de motivar a su personal.
3. Con respecto al nivel de medición de la variable satisfacción laboral de los colaboradores, se demostró que la mayor parte de los colaboradores calificaron como insatisfecho, ya que no reflejan un nivel de compromiso dentro de la institución, y por ende existirá una disminución en la productividad laboral.
4. Referente a la relación de las habilidades humanas y la satisfacción laboral de los, se concluyó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.410, es decir una correlación positiva moderada, lo cual indica, que aún al jefe le falta desarrollar algunos indicadores como motivar a sus colaboradores y el trabajo en equipo, necesarios para fortalecer relaciones positivas dentro de la División de Servicios Públicos. Para realizar las labores de manera adecuada, recibir una guía de parte del jefe
5. Con respecto a la relación de las habilidades técnicas y la satisfacción laboral, se concluyó que el coeficiente Rho de Spearman = 0.337, es decir una correlación positiva baja, lo cual indica, que aún al jefe le falta pulir algunos indicadores como la capacidad de poder aplicar sus conocimientos utilizando herramientas que contribuyan a mejorar los Procesos Administrativos del Área de Servicios Públicos.

6. Sobre la relación de las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral, se concluyó que el coeficiente Rho de Spearman = 0.298, es decir una correlación positiva baja, lo cual indica, que el jefe de la División presenta algunas deficiencias en los conocimientos teóricos, limitando a los colaboradores poder actualizarse en temas de mejora continua, también la participación activamente en la solución de problemas establecidos por el jefe.

## **VI. Recomendaciones**

Se sugiere a la División de Servicios Públicos, mejorar la relación entre los colaboradores, en donde el jefe implemente un espacio para que los colaboradores interactúen entre si generando interacción de todo el equipo de trabajo, para así los colaboradores puedan tener la confianza suficiente para contar con el respaldo del jefe.

De igual manera se recomienda a la División, potenciar sus habilidades de dirección, y motivación, liderando y alentando al personal a su cargo para que puedan cumplir con los propósitos establecidas por el Área de Servicios Públicos.

De la misma manera, se recomienda al directivo programar actividades en donde los colaboradores hagan llegar sus inquietudes y sugerencias de forma anónima, a fin de contrarrestar el descontento y la poca iniciativa al momento de realizar sus labores, fortaleciendo la satisfacción por parte de los colaboradores.

Así mismo se recomienda fortalecer las relaciones entre los colaboradores, formando un equipo de trabajo sólido, la comunicación entre compañeros.

Para que los colaboradores puedan desarrollar de la mejor manera su trabajo, es de suma importancia implementar nuevos procesos que resulten más cómodos y eficientes, mejorando así el servicio a la comunidad.

Por último, se recomienda a la División de Servicios Públicos desarrollar capacitaciones progresivas, ampliando así los conocimientos en temas de actualización profesional, implementando la mejora continua que son necesarios ante cualquier imprevisto dentro de la División.

Se recomienda a la Municipalidad mejorar el perfil de puestos al momento que el alcalde designe a un jefe o gerente.

## VIII. Referencias

- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación 5<sup>o</sup> Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación 6<sup>a</sup> Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Becerra Malca, M. A. (2017). Habilidades directivas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11860/becerra\\_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11860/becerra_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- C.V., S. d. (2016). Desarrollo de Habilidades Gerenciales. En S. d. C.V., Desarrollo de Habilidades Gerenciales (pág. 8). Lima: Editorial Módulo Uno.
- CÁCERES, S. H. (2016). HABILIDADES DIRECTIVAS Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, REGIÓN MOQUEGUA, 2016. 95.
- Chiavenato, I. (2004). Administración de Recursos humanos Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos, Novena Edición . México: McGraw-Hill Companies.
- Cruz Dongo, J. G., & Esquivel López, A. C. (2017). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CÓMO INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEDAPAR SEDE CAMANÁ PROVINCIA DE AREQUIPA*.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. (11<sup>o</sup> Edición). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Di Gennaro, M., & Lucena Hernandez, O. (2013). Motivación Y Satisfacción Laboral. *Revista Tendencias* 21, 5-8.
- Díaz Benavides, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe - La Libertad, año 2017*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12752/diazbenavides\\_cheny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12752/diazbenavides_cheny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz Palomo, M. V. (2015). La relación entre la Satisfacción Laboral y el Ausentismo del Municipio de Capouillies. Guatemala.
- Fernandez Requena, V. (2016). Habilidades directivas para ser líder y jefe. *Revista Digital INESEM*.

- Garrido, J. J. (2014). ¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420-noticia/>
- González, G. V. (2017). Influencia de las habilidades directivas en la gestión de programas sociales- Municipalidad Provincial de Maynas. Iquitos.
- Guevara, V. j. (2016). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de San José- Pacasmayo*. San Pedro de Lloc. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8047/vasquezguevara\\_vilma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8047/vasquezguevara_vilma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2003). Metodología de la investigación 3° Edición. 122. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F. (1959). *teoria de los dos factores de la satisfaccion*.
- J., A. J. (2008). *Fundamentos de inferencia estadística*. Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Katz, R. L. (1974). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*.
- L., J. (2016). Habilidades y competencias del gerente en los centros de atención municipal de Guyana, Matutin. Guyana.
- IIMENTA, J. F. (2014). Influencia de las habilidades directivas en la gestión de programas sociales municipales- Municipalidad de Maynas - 2012". Cusco.
- Merma Yancay, A. D. (2018). *Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial De Tambopata - 2018*.
- Nieto, P. S. (2018). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31075/nieto\\_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nuevo, M. D. (2013). *Manual de Organización y Funciones*.
- Pereda Pérez, F. J. (2016). *Análisis de las Habilidades Directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba (España)*. Córdoba.
- Perez. (2016). *Habilidades de un gerente*. Mexico: Pearson.
- Pérez, C. C., & Barrera, C. L. (2017). *Habilidades Directivas y Clima Organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (Faceac) de la UNPRG*

- Ponce Romero, J. C. (2018). *Habilidades directivas y el Compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2018.*
- Revista Mercado 2.0. (2017). Satisfacción Laboral. *Revista Mercado 2.0.*
- Reyes, H. B. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho-Chosica.* Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, M. (2012). *Concepto de habilidades gerenciales.* Obtenido de <https://es.slideshare.net/oscarreyesnova/concepto-de-habilidades-gerenciales>
- Robert Laud, J. A. (2015). "Managerial skills, mindsets, and roles: advancing taxonomy to relevancy and practicality". *Journal of Management & Organizatio*, 1-22. Obtenido de [http://journals.cambridge.org/abstract\\_S1833367215000486](http://journals.cambridge.org/abstract_S1833367215000486)
- Robins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional 15ava edición.* Mexico: Pearson .
- Rojas Muñoz, J. P. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016.*
- S.S, R. (1987). *Comportamiento Organizacional.* Mexico D.F.: Prentice-Hall Hispanoamerica, S.A.
- Salacuse, J. (2019). Habilidades Direcivas. *Revista Harvard Deusto.*
- Supera, C. (2014). *El Comercio.* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>
- Tafur Pelaez, M. (2016). *Habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento.* Lima.
- Tamayo, M. T. (2003). *El Proceso de la Investigación científica 4° edición.* Mexico, D.F.: Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Urquijo, J. y. (2008). La remuneración del trabajo. Manual para la gestión de sueldos y salarios. Caracas.
- Vallejo, R. D., Diego Vallejo, J. A., & Olivar Parra, S. (2003). Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Aministration.* Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>
- Vasquez Guevara, V. J. (2016). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de “San José” Pacasmayo.* Obtenido

de

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8047/vasquezguevara\\_vilma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8047/vasquezguevara_vilma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vílchez, M. E. (2017). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9020/Vera\\_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9020/Vera_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 1 - Matriz De Consistencia

Título: Habilidades directivas y satisfacción laboral de los colaboradores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad Distrital De Pueblo Nuevo, 2019?	Objetivo General: Determinar la relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.	Hipótesis  Existe relación directa entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.	Habilidades Directivas	Habilidades Humanas	Trabajo en Equipo	<b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental Correlacional  <b>Población- estudio censal:</b> Está conformada por 46 colaboradores de campo y administrativos de la división de servicios públicos.  <b>Técnicas e instrumentos de medición:</b> Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que está conformado por 30 ítems.  <b>Técnicas de análisis de datos:</b> Los datos se procesaron a través del software IBM SPSS v. 25 y Microsoft Excel.
					Motivación	
					Cooperación	
				Habilidades Técnicas	Uso de Herramientas	
					Uso de Técnicas	
				Habilidades Conceptuales	Capacidad Visionaria	
			Capacidad Intelectual			
			Satisfacción Laboral	Factores extrínsecos o higiénicos	Remuneración	
					Ambiente de Trabajo	
					Normativas y reglamentos de la Institución	
Relación jefe trabajador						
Factores intrínsecos o motivacionales	Realización Personal					
	Disposición al trabajo					
	Reconocimiento por la labor realizada					

## Anexo 2 – Instrumento

### CUESTIONARIO DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCION LABORAL

#### INSTRUCCIONES

1. A continuación, se presentan 30 ítems, lea con atención cada uno de ellos.
2. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) en la opción que crea conveniente
3. Las opciones de respuesta son las siguientes:

LEYENDA	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca.
		5	4	3	2

4. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORECTAS O INCORRECTAS
5. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido

	ÍTEMS					
		5	4	3	2	1
Habilidades humanas	1. El compañerismo y la cooperación en el trabajo son fomentados por el jefe					
	2. Participó activamente en la solución de problemas establecidos por el jefe					
	3. Soy reconocido oportunamente de parte del jefe por la labor realizada					
	4. Cuando cometo un error en el trabajo, el Jefe me lo hace ver de la mejor manera posible					
	5. Me siento incentivado de parte del jefe a cumplir con las labores encomendadas					
	6. Recibo la ayuda necesaria y oportuna de parte del jefe, sugiriéndome alternativas de solución					
	7. Para realizar las labores de manera adecuada , recibo una guía de parte del jefe					
Habilidades técnicas	8. Recibo los documentos necesarios de parte del jefe para utilizarlos en el trabajo					
	9. Siento que mi trabajo es monitoreado y evaluado periódicamente por el jefe					
	10. Para realizar mis labores eficientemente, el jefe me capacita periódicamente con temas actuales					
	11. En la subgerencia de servicios públicos el jefe gestiona con anticipación el requerimiento de los recursos y materiales que se utilizaran en el trabajo					

	12. Antes de realizar mis labores, el jefe planifica y establece todas las actividades que se realizarán durante el día						
Habilidades conceptuales	13. Para llegar a los objetivos de la subgerencia de servicios públicos, el jefe elabora o propone metas en base al plan de trabajo						
	14. El aprendizaje y la formación del equipo de trabajo es promovido por el jefe						
	15. Para la mejora continua dentro del área, el jefe propone y comparte estrategias novedosas						
Factores Extrínsecos o Higiénicos	16. El sueldo que recibo va de acuerdo con las actividades laborales que realizo						
	17. El sueldo que recibo satisface todas mis necesidades, cubriendo todos mis gastos						
	18. Los equipos, materiales e indumentaria que recibo, son las más adecuadas para poder realizar mis labores cómodamente						
	19. La institución proporciona todos los materiales y recursos que necesito para realizar mi trabajo						
	20. Estoy de acuerdo con las normativas y reglamentos de la institución en el trabajo y los aplico						
	21. Aporto ideas y sugerencias para mejorar las actividades dentro de la subgerencia de servicios públicos						
	22. Considero que se preocupan por mi salud y calidad de vida al momento de realizar mis labores						
Factores intrínsecos o motivacionales	23. Me identifico con las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo						
	24. El trabajo me permite hacer buen uso de mis habilidades y destrezas						
	25. Me siento feliz realizando mis actividades laborales dentro de la institución						
	26. Demuestro tener iniciativa propia para desarrollar mis funciones eficientemente						
	27. Demuestro empeño al realizar mis labores dentro de la municipalidad						
	28. Demuestro estar disponible para realizar trabajos extras en mi puesto de trabajo						
	29. Me siento valorado por el esfuerzo que realizo en el trabajo						
30. Me siento contento cuando logro resultados importantes dentro del área							

**Anexo N° 03 – Coeficiente de V de Aiken**

<b>COEFICIENTE V DE AIKEN</b>						
<b>ÍTEM</b>	<b>JUEZ 01</b>	<b>JUEZ 02</b>	<b>JUEZ 03</b>	<b>JUEZ 04</b>	<b>SUMA</b>	<b>V</b>
1	1	1	1	1	4	1
2	1	1	1	1	4	1
3	1	1	1	1	4	1
4	1	1	1	1	4	1
5	1	1	1	1	4	1
6	1	1	1	1	4	1
7	1	1	1	1	4	1
8	1	1	1	1	4	1
9	1	1	1	1	4	1
10	1	1	1	1	4	1
11	1	1	1	1	4	1
12	1	1	1	1	4	1
13	1	1	1	1	4	1
14	1	1	1	1	4	1
15	1	1	1	1	4	1
16	1	1	1	1	4	1
17	1	1	1	1	4	1
18	1	1	1	1	4	1
19	1	1	1	1	4	1
20	1	1	1	1	4	1
21	1	1	1	1	4	1
22	1	1	1	1	4	1
23	1	1	1	1	4	1
24	1	1	1	1	4	1
25	1	1	1	1	4	1
26	1	1	1	1	4	1
27	1	1	1	1	4	1
28	1	1	1	1	4	1
29	1	1	1	1	4	1
30	1	1	1	1	4	1
<b>Número de Aiken general</b>						

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**PROYECTO DE INVESTIGACION: “Habilidades Directivas y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- 2019”**

**AUTORES** : Baca Paredes Karim Judith, Flores Elias Jorge Luis

**OBJETIVOS** : Determinar la relación existente entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		VALIDEZ	
				Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
HABILIDADES DIRECTIVAS	HABILIDADES HUMANAS	TRABAJO EN EQUIPO	El compañerismo y la cooperación en el trabajo son fomentados por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	/
			Participó activamente en la solución de problemas establecidos por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		MOTIVACIÓN	Soy reconocido oportunamente de parte del jefe por la labor realizada	/	/	/	/	/	/	/	
			Cuando cometo un error en el trabajo, el Jefe me lo hace ver de la mejor manera posible	/	/	/	/	/	/	/	
			Me siento incentivado de parte del jefe a cumplir con las labores encomendadas	/	/	/	/	/	/	/	
		COOPERACIÓN	Recibo la ayuda necesaria y oportuna de parte del jefe, sugiriéndome alternativas de solución	/	/	/	/	/	/	/	
			Para realizar las labores de manera adecuada , recibo una guía de parte del jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		HABILIDADES TÉCNICAS	USO DE HERRAMIENTAS	Recibo los documentos necesarios de parte del jefe para utilizarlos en el trabajo	/	/	/	/	/	/	
				Siento que mi trabajo es monitoreado y evaluado periódicamente por el jefe	/	/	/	/	/	/	
Para realizar mis labores eficientemente, el jefe me capacita periódicamente con temas actuales	/			/	/	/	/	/			
USO DE TÉCNICAS	En la subgerencia de servicios públicos el jefe gestiona con anticipación el requerimiento de los recursos y materiales que se utilizaran en el trabajo		/	/	/	/	/	/			
	Antes de realizar mis labores, el jefe planifica y establece todas las actividades que se realizaran durante el día		/	/	/	/	/	/			
CAPACIDAD VISIONARIA	Para llegar a los objetivos de la subgerencia de servicios públicos, el jefe elabora o propone metas en base al plan de trabajo		/	/	/	/	/	/			

	HABILIDADES CONCEPTUALES	CAPACIDAD INTELLECTUAL	El aprendizaje y la formación del equipo de trabajo es promovido por el jefe	/		/		/		/	
			Para la mejora continua dentro del área, el jefe propone y comparte estrategias novedosas	/		/		/		/	
	FACTORES EXTRÍNSECOS O HIGIÉNICOS	REMUNERACIÓN	El sueldo que recibo va de acuerdo con las actividades laborales que realizo	/		/		/		/	
			El sueldo que recibo satisface todas mis necesidades, cubriendo todos mis gastos	/		/		/		/	
		AMBIENTE DE TRABAJO	Los equipos, materiales e indumentaria que recibo, son las más adecuadas para poder realizar mis labores cómodamente	/		/		/		/	
			La institución proporciona todos los materiales y recursos que necesito para realizar mi trabajo	/		/		/		/	
		NORMATIVA	Estoy de acuerdo con las normativas y reglamentos de la institución en el trabajo y las aplico	/		/		/		/	
		RELACIÓN JEFE TRabajADOR	Aporto ideas y sugerencias para mejorar las actividades dentro de la subgerencia de servicios públicos	/		/		/		/	
	Considero que se preocupan por mi salud y calidad de vida al momento de realizar mis labores		/		/		/		/		
	FACTORES INTRÍNSECOS O MOTIVACIONALES	REALIZACIÓN PERSONAL	Me identifico con las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo	/		/		/		/	
			El trabajo me permite hacer buen uso de mis habilidades y destrezas	/		/		/		/	
			Me siento feliz realizando mis actividades laborales dentro de la institución	/		/		/		/	
		DISPOSICIÓN AL TRABAJO	Demuestro tener iniciativa propia para desarrollar mis funciones eficientemente	/		/		/		/	
			Demuestro empeño al realizar mis labores dentro de la municipalidad	/		/		/		/	
			Demuestro estar disponible para realizar trabajos extras en mi puesto de trabajo	/		/		/		/	
		RECONOCIMIEN TO POR LA LABOR REALIZADA	Me siento valorado por el esfuerzo que realizo en el trabajo	/		/		/		/	
Me siento contento cuando logro resultados importantes dentro del área	/			/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Pablo Aguilar Chávez.....

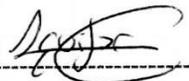
DNI: 44852440.....

Especialidad y cargo del validador: Docente a tiempo parcial.....

19 de Junio..... del 2019

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  


Firma del Experto Informante.

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**PROYECTO DE INVESTIGACION: “Habilidades Directivas y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- 2019”**

**AUTORES** : Baca Paredes Karim Judith, Flores Elias Jorge Luis

**OBJETIVOS** : Determinar la relación existente entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		VALIDEZ	
				Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
HABILIDADES DIRECTIVAS	HABILIDADES HUMANAS	TRABAJO EN EQUIPO	El compañerismo y la cooperación en el trabajo son fomentados por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	/
			Participó activamente en la solución de problemas establecidos por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		MOTIVACIÓN	Soy reconocido oportunamente de parte del jefe por la labor realizada	/	/	/	/	/	/	/	
			Cuando cometo un error en el trabajo, el Jefe me lo hace ver de la mejor manera posible	/	/	/	/	/	/	/	
			Me siento incentivado de parte del jefe a cumplir con las labores encomendadas	/	/	/	/	/	/	/	
		COOPERACIÓN	Recibo la ayuda necesaria y oportuna de parte del jefe, sugiriéndome alternativas de solución	/	/	/	/	/	/	/	
			Para realizar las labores de manera adecuada , recibo una guía de parte del jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		HABILIDADES TÉCNICAS	HABILIDADES TÉCNICAS	USO DE HERRAMIENTAS	Recibo los documentos necesarios de parte del jefe para utilizarlos en el trabajo	/	/	/	/	/	/
Siento que mi trabajo es monitoreado y evaluado periódicamente por el jefe	/				/	/	/	/	/	/	
Para realizar mis labores eficientemente, el jefe me capacita periódicamente con temas actuales	/				/	/	/	/	/	/	
USO DE TÉCNICAS	En la subgerencia de servicios públicos el jefe gestiona con anticipación el requerimiento de los recursos y materiales que se utilizaran en el trabajo			/	/	/	/	/	/	/	
	Antes de realizar mis labores, el jefe planifica y establece todas las actividades que se realizaran durante el día			/	/	/	/	/	/	/	

	<b>HABILIDADES CONCEPTUALES</b>	<b>CAPACIDAD VISIONARIA</b>	Para llegar a los objetivos de la subgerencia de servicios públicos, el jefe elabora o propone metas en base al plan de trabajo	/		/		/		/	
<b>CAPACIDAD INTELLECTUAL</b>		El aprendizaje y la formación del equipo de trabajo es promovido por el jefe	/		/		/		/		
		Para la mejora continua dentro del área, el jefe propone y comparte estrategias novedosas	/		/		/		/		
	<b>FACTORES EXTRÍNECOS O HIGIÉNICOS</b>	<b>REMUNERACIÓN</b>	El sueldo que recibo va de acuerdo con las actividades laborales que realizo	/		/		/		/	
			El sueldo que recibo satisface todas mis necesidades, cubriendo todos mis gastos	/		/		/		/	
		<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	Los equipos, materiales e indumentaria que recibo, son las más adecuadas para poder realizar mis labores cómodamente	/		/		/		/	
			La institución proporciona todos los materiales y recursos que necesito para realizar mi trabajo	/		/		/		/	
		<b>NORMATIVA</b>	Estoy de acuerdo con las normativas y reglamentos de la institución en el trabajo y las aplico	/		/		/		/	
		<b>RELACIÓN JEFE TRABAJADOR</b>	Aporto ideas y sugerencias para mejorar las actividades dentro de la subgerencia de servicios públicos	/		/		/		/	
	Considero que se preocupan por mi salud y calidad de vida al momento de realizar mis labores		/		/		/		/		
	<b>FACTORES INTRÍNECOS O MOTIVACIONALES</b>	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	Me identifico con las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo	/		/		/		/	
			El trabajo me permite hacer buen uso de mis habilidades y destrezas	/		/		/		/	
			Me siento feliz realizando mis actividades laborales dentro de la institución	/		/		/		/	
		<b>DISPOSICIÓN AL TRABAJO</b>	Demuestro tener iniciativa propia para desarrollar mis funciones eficientemente	/		/		/		/	
			Demuestro empeño al realizar mis labores dentro de la municipalidad	/		/		/		/	
Demuestro estar disponible para realizar trabajos extras en mi puesto de trabajo			/		/		/		/		
<b>RECONOCIMIEN TO POR LA LABOR REALIZADA</b>		Me siento valorado por el esfuerzo que realizo en el trabajo	/		/		/		/		
		Me siento contento cuando logro resultados importantes dentro del área	/		/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Gosell Vargas Carlos Alberto

DNI: 1.797.8748

Especialidad y cargo del validador: Dr. en CC. Administrativas

19 de Junio ..... del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### PROYECTO DE INVESTIGACION: “Habilidades Directivas y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- 2019”

**AUTORES** : Baca Paredes Karim Judith, Flores Elias Jorge Luis

**OBJETIVOS** : Determinar la relación existente entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		VALIDEZ	
				Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
HABILIDADES DIRECTIVAS	HABILIDADES HUMANAS	TRABAJO EN EQUIPO	El compañerismo y la cooperación en el trabajo son fomentados por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	/
			Participó activamente en la solución de problemas establecidos por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		MOTIVACIÓN	Soy reconocido oportunamente de parte del jefe por la labor realizada	/	/	/	/	/	/		
			Cuando cometo un error en el trabajo, el Jefe me lo hace ver de la mejor manera posible	/	/	/	/	/	/		
			Me siento incentivado de parte del jefe a cumplir con las labores encomendadas	/	/	/	/	/	/		
		COOPERACIÓN	Recibo la ayuda necesaria y oportuna de parte del jefe, sugiriéndome alternativas de solución	/	/	/	/	/	/		
			Para realizar las labores de manera adecuada, recibo una guía de parte del jefe	/	/	/	/	/	/		
	HABILIDADES TÉCNICAS	USO DE HERRAMIENTAS	Recibo los documentos necesarios de parte del jefe para utilizarlos en el trabajo	/	/	/	/	/	/	/	/
			Siento que mi trabajo es monitoreado y evaluado periódicamente por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	
			Para realizar mis labores eficientemente, el jefe me capacita periódicamente con temas actuales	/	/	/	/	/	/	/	
		USO DE TÉCNICAS	En la subgerencia de servicios públicos el jefe gestiona con anticipación el requerimiento de los recursos y materiales que se utilizarán en el trabajo	/	/	/	/	/	/		
			Antes de realizar mis labores, el jefe planifica y establece todas las actividades que se realizarán durante el día	/	/	/	/	/	/		

	<b>HABILIDADES CONCEPTUALES</b>	<b>CAPACIDAD VISIONARIA</b>	Para llegar a los objetivos de la subgerencia de servicios públicos, el jefe elabora o propone metas en base al plan de trabajo	/		/		/		/	
<b>CAPACIDAD INTELLECTUAL</b>		El aprendizaje y la formación del equipo de trabajo es promovido por el jefe	/		/		/		/		
		Para la mejora continua dentro del área, el jefe propone y comparte estrategias novedosas	/		/		/		/		
	<b>FACTORES EXTRÍNSECOS O HIGIÉNICOS</b>	<b>REMUNERACIÓN</b>	El sueldo que recibo va de acuerdo con las actividades laborales que realizo	/		/		/		/	
			El sueldo que recibo satisface todas mis necesidades, cubriendo todos mis gastos	/		/		/		/	
		<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	Los equipos, materiales e indumentaria que recibo, son las más adecuadas para poder realizar mis labores cómodamente	/		/		/		/	
			La institución proporciona todos los materiales y recursos que necesito para realizar mi trabajo	/		/		/		/	
		<b>NORMATIVA</b>	Estoy de acuerdo con las normativas y reglamentos de la institución en el trabajo y las aplico	/		/		/		/	
		<b>RELACIÓN JEFE TRabajADOR</b>	Aporto ideas y sugerencias para mejorar las actividades dentro de la subgerencia de servicios públicos	/		/		/		/	
	Considero que se preocupan por mi salud y calidad de vida al momento de realizar mis labores		/		/		/		/		
	<b>FACTORES INTRÍNSECOS O MOTIVACIONALES</b>	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	Me identifico con las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo	/		/		/		/	
			El trabajo me permite hacer buen uso de mis habilidades y destrezas	/		/		/		/	
			Me siento feliz realizando mis actividades laborales dentro de la institución	/		/		/		/	
		<b>DISPOSICIÓN AL TRABAJO</b>	Demuestro tener iniciativa propia para desarrollar mis funciones eficientemente	/		/		/		/	
			Demuestro empeño al realizar mis labores dentro de la municipalidad	/		/		/		/	
Demuestro estar disponible para realizar trabajos extras en mi puesto de trabajo			/		/		/		/		
<b>RECONOCIMIENTO O POR LA LABOR REALIZADA</b>	Me siento valorado por el esfuerzo que realizo en el trabajo	/		/		/		/			
	Me siento contento cuando logro resultados importantes dentro del área	/		/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [   ]       Aplicable después de corregir [   ]       No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ARTURO JOSE VELASQUEZ RODRIGUEZ

DNI: 18855402

Especialidad y cargo del validador: Lic. en Administración

19 de Junio del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**PROYECTO DE INVESTIGACION: “Habilidades Directivas y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- 2019”**

**AUTORES** : Baca Paredes Karim Judith, Flores Elias Jorge Luis

**OBJETIVOS** : Determinar la relación existente entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		VALIDEZ	
				Si	No	Si	No	Si	No	SI	NO
HABILIDADES DIRECTIVAS	HABILIDADES HUMANAS	TRABAJO EN EQUIPO	El compañerismo y la cooperación en el trabajo son fomentados por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	/
			Participó activamente en la solución de problemas establecidos por el jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		MOTIVACIÓN	Soy reconocido oportunamente de parte del jefe por la labor realizada	/	/	/	/	/	/	/	
			Cuando cometo un error en el trabajo, el Jefe me lo hace ver de la mejor manera posible	/	/	/	/	/	/	/	
			Me siento incentivado de parte del jefe a cumplir con las labores encomendadas	/	/	/	/	/	/	/	
		COOPERACIÓN	Recibo la ayuda necesaria y oportuna de parte del jefe, sugiriéndome alternativas de solución	/	/	/	/	/	/	/	
			Para realizar las labores de manera adecuada , recibo una guía de parte del jefe	/	/	/	/	/	/	/	
		HABILIDADES TÉCNICAS	USO DE HERRAMIENTAS	Recibo los documentos necesarios de parte del jefe para utilizarlos en el trabajo	/	/	/	/	/	/	
				Siento que mi trabajo es monitoreado y evaluado periódicamente por el jefe	/	/	/	/	/	/	
Para realizar mis labores eficientemente, el jefe me capacita periódicamente con temas actuales	/			/	/	/	/	/			
USO DE TÉCNICAS	En la subgerencia de servicios públicos el jefe gestiona con anticipación el requerimiento de los recursos y materiales que se utilizaran en el trabajo		/	/	/	/	/	/			
	Antes de realizar mis labores, el jefe planifica y establece todas las actividades que se realizaran durante el día		/	/	/	/	/	/			

	<b>HABILIDADES CONCEPTUALES</b>	<b>CAPACIDAD VISIONARIA</b>	Para llegar a los objetivos de la subgerencia de servicios públicos, el jefe elabora o propone metas en base al plan de trabajo	/		/		/		/	
<b>CAPACIDAD INTELLECTUAL</b>		El aprendizaje y la formación del equipo de trabajo es promovido por el jefe	/		/		/		/		
		Para la mejora continua dentro del área, el jefe propone y comparte estrategias novedosas	/		/		/		/		
<b>FACTORES EXTRINSECOS O HIGIÉNICOS</b>	<b>REMUNERACIÓN</b>	El sueldo que recibo va de acuerdo con las actividades laborales que realizo	/		/		/		/		
		El sueldo que recibo satisface todas mis necesidades, cubriendo todos mis gastos	/		/		/		/		
	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	Los equipos, materiales e indumentaria que recibo, son las más adecuadas para poder realizar mis labores cómodamente	/		/		/		/		
		La institución proporciona todos los materiales y recursos que necesito para realizar mi trabajo	/		/		/		/		
	<b>NORMATIVA</b>	Estoy de acuerdo con las normativas y reglamentos de la institución en el trabajo y las aplico	/		/		/		/		
	<b>RELACIÓN JEFE TRabajADOR</b>	Aporto ideas y sugerencias para mejorar las actividades dentro de la subgerencia de servicios públicos	/		/		/		/		
		Considero que se preocupan por mi salud y calidad de vida al momento de realizar mis labores	/		/		/		/		
	<b>FACTORES INTRINSECOS O MOTIVACIONALES</b>	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	Me identifico con las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo	/		/		/		/	
			El trabajo me permite hacer buen uso de mis habilidades y destrezas	/		/		/		/	
			Me siento feliz realizando mis actividades laborales dentro de la institución	/		/		/		/	
		<b>DISPOSICIÓN AL TRABAJO</b>	Demuestro tener iniciativa propia para desarrollar mis funciones eficientemente	/		/		/		/	
			Demuestro empeño al realizar mis labores dentro de la municipalidad	/		/		/		/	
Demuestro estar disponible para realizar trabajos extras en mi puesto de trabajo			/		/		/		/		
<b>RECONOCIMIENTO O POR LA LABOR REALIZADA</b>		Me siento valorado por el esfuerzo que realizo en el trabajo	/		/		/		/		
		Me siento contento cuando logro resultados importantes dentro del área	/		/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [   ]       Aplicable después de corregir [   ]       No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:  DIESTRA GOICOECHEA NELSON TOMAS

DNI: 17861201

Especialidad y cargo del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

19 de JUNIO del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Firma del Experto Informante.