



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA,
Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Villegas Cruz, Pablo Donald (orcid.org/0000-0002-6252-0226)

ASESORA:

Gálvez Díaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A esas personas con las que de pronto y obstinadamente estoy en desacuerdo.

A aquellas que aceptan mis momentos silenciosos.

A toda la granja, incluido Soul.

A quienes se preocupan por mí a pesar de ser quien soy, a pesar de mis errores e imperfecciones.

A la monotonía, al orgullo cuando se trata de razones.

A todos aquellos que no ven las cosas no como son,
sino como podrían ser.

A la posibilidad que querer ser alguien mejor.

Pablo Donald

Agradecimiento

Expreso un sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con sus aportes y tiempo desinteresadamente han colaborado para la realización del presente trabajo de investigación.

Pablo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral.....</i>	20
Tabla 2	<i>Caracterización del personal de salud del Hospital COVID.....</i>	22
Tabla 3	<i>Percepción de las habilidades gerenciales del personal de salud.....</i>	23
Tabla 4	<i>Satisfacción laboral del personal de salud</i>	24
Tabla 5	<i>Ficha Técnica de diseño y validez de la escala SL-SPC (Satisfacción Laboral).....</i>	468
Tabla 6	<i>Criterio de confiabilidad.....</i>	479
Tabla 8	<i>Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral</i>	50

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1 <i>Representación del diseño de investigación</i>	14
Figura 1 <i>Habilidades gerenciales, según Robert Katz</i>	10
Figura 2 <i>Análisis de normalidad de las muestras según Kolmogorov-Smirnov..</i>	21

Resumen

Es plenamente necesario contar con directivos que presenten habilidades de liderazgo, para garantizar la satisfacción en sus colaboradores. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA. Estudio de características correlacionales, con diseño descriptivo y transversal en 56 colaboradores. Mediante la administración de dos encuestas. Cuyo análisis devino del supuesto de normalidad y posterior estadístico de relación Rho Spearman. Entre los resultados el Coef Spearman 0,356 $p=0,007$, se aceptó H_1 , las habilidades humanas fueron las más representativas con 48,21% y la satisfacción estuvo ubicado en el tercil alto con 83,90% del total. Concluyendo que, si existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud, las habilidades humanas fueron las más predominantes y la satisfacción fue alta.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, satisfacción laboral, covid19, personal de salud

Abstract

It is absolutely necessary to have managers who present leadership skills, to guarantee the satisfaction of their collaborators. The aim of this research was to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction of health personnel who work in the critical area of the MINSA COVID Hospital. Research with correlational characteristics, with a descriptive and cross-sectional design in 56 collaborators. By administering two surveys. Whose analysis came from the assumption of normality and subsequent Rho Spearman relationship statistic. Between results Coef Spearman 0.356 $p=0.007$, H_1 was accepted, human skills were the most representative with 48.21% and satisfaction was located in the high tercile with 83.90% of the total. Concluding there is a relationship between managerial skills and job satisfaction of health personnel, human skills were the most predominant and satisfaction was high.

Keywords: Management skills, job satisfaction, covid19, health personal

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia de la Covid-19, anunciada por la Organización Mundial de la Salud (OMS en adelante) y el Centro de Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (US CDCP, en adelante) a inicios del año 2020 (OMS, 2020; US CDCP, 2020), ocasionada por la diseminación del virus SARS-COV-2 (Phelan et al., 2020; Li et al., 2020) en el mundo, con orígenes asiáticos sigue ocasionando impactos a todo nivel y sector: sociodemográfico, económico, de salud y gestión (Ali & Alharbi, 2020; Singu et al., 2020).

Además, la pandemia ha desencadenado dificultades y obstáculos para los sistemas de salud y el personal hospitalario, más aún a quienes laboran en áreas críticas (PSLAC, en adelante); pues el personal de salud (PS, en adelante) insuficiente (40% disminuido), periodos de trabajo prolongados (incremento del 30%) y el riesgo de infección han demostrado su asociación en la condición de salud, física y mental ($p < 0.01$); además, se evidencia la presencia de ansiedad, angustia, pavor, burnout, pérdida de control e incluso culpa y remordimiento (más del 60% del personal de salud) (Ozan & Durgu, 2022; Arpacioğlu, Gurler & Cakiroğlu, 2021; Egilmez & Yilmaz, 2020; Gencalp, 2020; Aitken, Chaboyer & Marshall, 2019).

En efecto, haciendo referencia a la demanda mundial en función a la competitividad de las organizaciones e independientemente del sector de actuación, dichas organizaciones hacen énfasis en la necesidad de contar con personal directivo capaces y altamente eficientes; quienes con sus habilidades y competencias puedan lograr identificar las dificultades, prevenir nuevas situaciones indeseadas, adaptarse y tomar decisiones coherentes a lo que se necesita enfrentar (Pereda, 2016).

Asimismo, precisar que el sistema de salud es la mixtura de elementos: organizaciones, personal directivo (funcionarios), procesos, reglamentos, equipamientos, tecnología y por, sobre todo: el talento humano. Y que, en efecto, deben contemplar ciertas competencias gerenciales (las más frecuentes); tales como: aspectos cognitivos, análisis preciso de la información, trabajo en equipo (85% PS), responsabilidad (80% PS), inteligencia emocional y toma de decisiones (72% PS), entre otras

(Rodríguez et al., 2018). Dichas competencias son mermadas por estrés (en más del 45% PS), y factores ambientales durante el trabajo (Ozan & Durgu, 2022; Arpacioğlu, Gurler & Cakiroğlu, 2021). Por otro lado, según la evidencia científica disponible, el PS es considerado parte extremadamente importante en el sistema de salud, ya que el cumplimiento de los objetivos estratégicos en función a la calidad de atención, es dependencia de ellos (Chang et al., 2022; OMS, 2010).

Asimismo, la Satisfacción Laboral (SL, en adelante) contempla factores internos: tareas, ambiente laboral e inclusive hasta la autopercepción que tienen el talento humano en sus funciones. Mientras que, los factores externos: salario, las prestaciones de servicios pertenecen al entorno de trabajo (Eugenio, 2019). Por lo tanto, durante las actividades el PS debe presentar un estado de satisfacción óptimo (coef. asociación $p < 0,05$) en el trabajo, con la finalidad de mejorar los indicadores operativos: desempeño óptimo, ahorro de costos, calidad total, bienestar del talento humano (mejorando SL en más del 50% PS) (Taria et al., 2022; Mari et al., 2018; Parra & Arce, 2018; Marin et al., 2017; Liu et al., 2016).

En nuestro entorno, la evidencia nos demuestra que las habilidades gerenciales percibidas por los trabajadores de instituciones gubernamentales presentan poca aceptación. Rivera & Medina, por el 2018 en Pasco, demostraron que el 61,8%, del personal presentó indecisión en las habilidades gerenciales ejecutadas por los funcionarios. Además, se demostró una relación significativa entre las competencias gerenciales y satisfacción laboral/desempeño laboral de los trabajadores estatales ($p < 0,05$) (Rivera & Medina, 2018; Huaripata & Linares, 2018; Lozano, 2017). En la región Lambayeque podemos citar a Calle-Rivera por el 2022, quien demostró una relación entre las variables en una institución del sector público ($p < 0,001$ bilateral) (Rho Spearman 0,962).

En función a la problemática planteada fue necesaria la formulación del problema general: ¿Existe relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022? Además, se formularon los objetivos específicos: ¿Cuáles son las características sociolaborales del

personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022?, ¿Cuál es la percepción de las habilidades gerenciales del personal que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022? y ¿Cuál es la satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022? Lo que nos hizo plantear las siguientes hipótesis, H_1 : Sí existe relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022, H_0 : No existe relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022.

La importancia de la investigación radicó en que brindó evidencia científica sostenible, pues los datos obtenidos fueron sometidos a pruebas estadísticas rigurosas que permitieron establecer la relación de las variables, permitiendo ser base científica y metodológica para futuras investigaciones. Socialmente, permitió que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, tomen decisiones en función al nivel de aceptación de las competencias gerenciales de los funcionarios y la satisfacción laboral del personal de salud. Finalmente, nos brindó la posibilidad de establecer medidas de contingencia y mejora continua en las instituciones de gobierno y sector privado; contemplando el bienestar físico, mental, económico y emocional de los profesionales de salud, pues ello garantizaría el logro de los objetivos organizacionales y operacionales.

Por lo cual, el objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022. Los objetivos específicos fueron: Caracterizar al personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022, identificar la percepción de las habilidades gerenciales del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022 y finalmente, determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se basó en el siguiente marco teórico:

En el ámbito internacional en África, Tomblin et al. (2022) evaluaron las capacidades de gestión y liderazgo en un servicio materno africano. A través de la propuesta de un programa con módulos de liderazgo, gerencia y sistemas de salud. Diseño longitudinal en dos tiempos (2018 y 2021). Se evaluaron 39 centros de salud entre ambos años, 194 profesionales de salud y funcionarios. El instrumento utilizado para la valoración de las capacidades gerenciales y liderazgo fue proporcionado por el gobierno (Cuestionario semiestructurado: escala BRN). Los indicadores de gestión a nivel gerencial aumentaron en 15 de los 19 centros de provisión de salud 1,6 (IC del 95 %: 1,3 a 2,0) en 2018 a 2,6 (IC del 95 %: 2,1 a 3,1) en 2021. Siete (07) de los once (11) indicadores de la escala BRN mejoraron: Clima de trabajo, satisfacción laboral tuvieron mejoras estadísticas de significancia: visión ($M=18,7$; $M=20,8$ $p=0,000$); participación (15,4, 16,5; $p=0,021$); apoyo a la innovación (10,8, 12,1; $p=.002$) y orientación a la tarea (7,4, 8,1; $p=.021$). El conflicto presentó un aumento, paradójico. Se concluyó que se pudo vincular el liderazgo y las habilidades gerenciales en el servicio. Además, se mejoraron indicadores de clima y satisfacción de laborales.

En Italia, Caponnetto et al. (2022) determinaron el impacto de los indicadores de salud mental en asociación con la satisfacción laboral. Mediante un estudio cuantitativo con diseño de corte transversal en 527 participantes se administraron cinco (05) instrumentos para valorar los indicadores de salud mental en los colaboradores, adicionalmente uno (01) para la satisfacción laboral. Los resultados arrojaron que los indicadores de salud disminuyeron estadísticamente ($r = -0.75$, $p < 0.001$ para soledad, $r = -0.56$, $p < 0.001$ irritabilidad, $r = -0.28$, $p < 0.001$ ansiedad) y $r = -0.35$, $p < 0.001$ para estrés). La satisfacción laboral presentó una significación positiva con los indicadores ($r = 0.74$, $p < 0.001$). Concluyendo que, la satisfacción laboral disminuyó significativamente y presentó asociación a los indicadores de salud mental.

Gutierrez-Coba (2021) en Colombia, abordó la satisfacción laboral de trabajadores colombianos asociados a las condiciones de trabajo. Diseño descriptivo con características transversales y enfoque cuali-cuantitativo en 300 participantes y 40 entrevistas, mediante la administración de un cuestionario y guía de entrevista. Resultando que, de las condiciones laborales de trabajo, el salario ha disminuido en 26,3% en los últimos años y la satisfacción laboral arrojó un 42,3% de poca insatisfacción y 39,7% de insatisfacción. Concluyendo que la satisfacción laboral en los trabajadores colombianos fue moderada y se asoció al salario percibido.

Contreras & Ramírez (2020) en México, en su aporte científico analizaron las instituciones de salud y la alta dirección, acompañado de las ineficientes estrategias de liderazgo, y competencias de cómo gerenciar. Como resultados mencionamos la mala ejecución del liderazgo, con problemas evidentes en los funcionarios (alta gerencia). Haciendo hincapié que ciertas competencias gerenciales pueden adquirirse y desarrollarse. Se concluyó que, dentro de las competencias gerenciales, la falta de liderazgo o inexistente manejo es una circunstancia muy frecuente entre los funcionarios de salud (75% funcionarios), lo cual evidencia la necesidad de fomentar y fortalecer dicho indicador, que influenciará en la percepción de la satisfacción del trabajo de los colaboradores (Rho Spearman $p < 0,05$).

Araya-Salgado (2019) en Chile, determinó la existencia de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud chilenos. Hizo uso de un diseño correlacional, descriptivo y transversal en 110 funcionarios de salud, mediante la aplicación de dos constructos para medir las variables. De los resultados se rescata que la satisfacción laboral obtuvo nivel medio ($3,32 \pm 0,93$) y el clima de la organización una puntuación de 5 ($3,45 \pm 0,83$). El Rho Spearman resulto altamente significativo 0,636 ($p < 0,001$ IC: 95%). Se concluyó que, la satisfacción laboral de los trabajadores fue intermedia, el clima organizacional medio. Ambas variables estuvieron relacionadas significativamente.

En Irán, Gholipour et al. (2018) valoraron el impacto de la gestión en salud a través de un programa mediante el modelo Kirkpatrick's four-level (Smidt et al., 2009 citado por Gholipour et al., 2018). El estudio se basó en la

evaluación de programas en salud con la intención de medir en los participantes sus reacciones, aprendizaje y la aplicación de su entrenamiento en sus labores. Con 89 participantes divididos en dos grupos (44 y 45, respectivamente). En relación a los resultados, el aprendizaje para adquirir competencias gerenciales y planeamiento en salud, los indicadores de aprendizaje a través de la práctica, acceso a la información correspondiente y la participación a capacitaciones fueron los que obtuvieron puntuaciones más altas (18.37, 17.27 y 14.99, respectivamente) en comparación a los 10 indicadores de aprendizaje restantes. Ahora bien, la percepción de los funcionarios a cargo de la gestión hacia la capacitación sobre programas presentó puntuaciones altas en el hecho de poder compartir experiencias de otros colaboradores, con la intención de establecer comparación de las competencias gerenciales efectuadas (de acuerdo 48%); además, de manifestar la necesidad de contar con personal capacitado para formar competencias gerenciales (48% de acuerdo). Concluyendo que, los resultados tasas aceptables de satisfacción de los colaboradores con las capacitaciones, asimismo, mejoró el conocimiento de la salud en función a la gestión del sistema y formación de competencias y capacidades de gerenciar.

En Ecuador en su publicación Salazar et al. (2018) relacionaron las competencias gerenciales y el desempeño en el trabajo de los funcionarios de una institución educativa. Estudio con diseño cuali-cuantitativo en 89 participantes. Dentro de los resultados, resaltar que el 80% presentó puntuaciones altas en competencias gerenciales, y hasta un 15% presentó baja percepción sobre el desempeño de sus valores (Rho Spearman 0,376, $p=0,002$ IC 95%). Concluyendo que, ambas variables estudiadas estuvieron asociadas.

Sánchez (2017) en Ecuador, en su aporte a la ciencia, identificó las consecuencias de las condiciones sociales y psicológicas en el desempeño de labores en enfermeras emergenciólogas. Mediante un estudio con características no experimentales, descriptivos y transversal en 62 participantes. En los resultados se pudo establecer que el desempeño de las enfermeras no estuvo asociado a los factores estudiados. El 86.5% y 89%

consideró que fue atendido favorablemente y con sensación de satisfacción, respectivamente. Concluyendo que el desempeño del personal de salud se proyectará en la efectividad percibida durante la atención al usuario.

En el ámbito nacional podemos hacer mención que, en Cuzco Valenzuela (2021) en su investigación relacionó las habilidades gerenciales y la satisfacción del trabajo en el personal de enfermería. Mediante el uso de una metodología descriptiva, correlacional y alcance transversal, se administraron cuestionarios. En los resultados se estableció una relación entre las variables con un grado de significancia alto ($Rho\ 0,354$ CI 95%, $p=0.004$). Concluyendo la existencia de relación entre las variables abordadas en el estudio.

Además, en Huancavelica Ticllacuri & Mayon (2019) en su aporte al conocimiento relacionaron las variables gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa peruana. Mediante el uso de método inductivo, con diseño transversal y características descriptivas, se administró cuestionario hacia 85 colaboradores con la intención de medir las variables. Como resultados se pudo evidenciar una relación significativa entre las variables abordadas ($p=0-000$). Concluyendo que las variables estudiadas se relacionaron apropiadamente.

También Olivo (2018) en Lima, realizó una investigación con la intención de evidenciar la influencia de las habilidades de gerenciar en el desempeño de los colaboradores de una Instituto Superior Tecnológico. A través de un diseño no experimental, de nivel correlacional se administraron cuestionarios a 106 participantes del estudio. Los resultados mostraron que el 67,9% y 24,5% percibió que las habilidades estudiadas fueron regulares y eficientes, respectivamente. En función, al desempeño la mitad de los participantes consideró puntuación favorable y 44,3% con puntuación moderadamente favorecida ($Rho\ 0,802$, $p=0,000$ IC 95%). La investigación terminó al concluir la evidencia de relación estadística significativa entre las variables estudiadas.

Moreno-Baquedano & Wong-Aitken (2018) en Trujillo en su artículo científico, analizaron la relación entre la satisfacción laboral y las habilidades directivas de funcionarios de una conocida empresa de alimentos trujillana. Mediante un diseño correlacional, en base a descripción se administraron cuestionarios a 61 colaboradores, distribuidos según cargos. Dentro de los resultados se pudo evidenciar que el 60% de los trabajadores tuvo la percepción de contar con competencias estratégicas. Y dentro de las estratégicas el 22% alcanzó puntaje alto en el indicador de relaciones efectivas. En función al nivel de satisfacción del trabajo, fue representado con un 56% nivel medio. Además, de una relación significativa entre las variables (coef 0,726, $p=0,00$ IC 95% $p<0,01$). Concluyendo que, las variables estudiadas presentaron una relación positiva.

En Callao Reyes (2018) en su contribución relacionó habilidades gerenciales y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia de apoyo al diagnóstico de un hospital nacional. Mediante un diseño descriptivo, de relación y sin experimentación administró dos cuestionarios para evaluar las variables de estudio (desempeño y habilidades) a 177 participantes. En los resultados se mostró que, las habilidades percibidas lograron alcanzar un 63,3% buena y el desempeño fue en un 68,4 % adecuada. Ambas variables se mostraron asociadas estadísticamente (Rho 0,777, IC 95% y $p=0,000$). Como conclusión, las variables no alcanzaron puntuaciones altas, sin embargo, se mostraron relacionadas entre sí.

Huaripata & Linares (2018) en Trujillo, valoraron la percepción de las habilidades gerenciales y su asociación con el desempeño de las labores de trabajadores de una empresa transportista trujillana. Con un método diseñado con características correlacionales y causales, transversales y sin experimentación, se administraron cuestionarios a 10 participantes para medir las variables correspondientes. Los resultados mostraron que el 60% y 80% percibió las competencias y desempeño regulares, respectivamente. La asociación entre ambas variables fue demostrada ($p=0.000$). Finalmente, se concluyó la existencia de asociación entre las variables abordadas y tanto el desempeño, como las competencias fueron regulares.

Lozano (2017) en Lima, en su investigación relacionó las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral en personal del Ministerio Público peruano. Con un diseño de investigación aplicada, con características descriptivas, con enfoque cuantitativo se administró cuestionario a 39 participantes. Los resultados evidenciaron que, el 76,92% de los participantes tienen una posición favorable hacia las habilidades gerenciales, el 10.26% y 12.82% compartieron posiciones de indiferencia y en desacuerdo total respectivamente. La existencia de relación entre las variables fue favorable. Se concluyó que, las variables en estudios se encontraron asociadas y existe la necesidad de mejorar dichas variables en función al porcentaje de indiferencia y en desacuerdo.

A nivel regional en Lambayeque, Sánchez-Sánchez (2020) logró determinar la relación entre la satisfacción laboral en función a la gestión de recursos. Estudio cuantitativo, con diseño transversal y características correlacionales en 55 participantes de enfermería. Se usaron dos cuestionarios (escalas) para la obtención de los datos. Resultó que el 17,3% de los participantes percibe una satisfacción regular, el 55,7% bueno y óptimo el 17,3%. Coeficiente de asociación Rho Spearman entre 0,460 y 0,537 ($p < 0,001$ IC: 95%). Se concluyó que, el personal de enfermería percibió, en su mayoría, una regular satisfacción laboral, y asociada a la regular gestión de los recursos.

Paz-Zuñiga (2018) en Lambayeque, demostró las competencias gerenciales en establecimientos de salud lambayecanos. Diseño cuantitativo, con características descriptivas, transversales en 108 participantes. Se aplicó una escala para la recolección de información. De los resultados se obtuvieron que el 48,1% de los participantes percibió competencias cognitivas, seguido por el 45,4% de competencia de habilidades. Concluyendo que, la mayoría de los participantes consideraron que en los establecimientos de salud lambayecanos predomina las competencias cognitivas sobre las actitudes y habilidades.

Ahora bien, a continuación, se presenta el sustento teórico en el cual se basó la investigación. Es así como las habilidades gerenciales se definen como el conjunto de habilidades y/o capacidades o técnicas que posee una persona,

con la finalidad de liderar y coordinar como funcionario de la alta dirección en una organización determinada (Griffin, 2011 citado por Reyes, 2018). También, la teoría de Donawa & Gámez (2019) mencionó que el desarrollo de las competencias en gerencia son un medio en el cuál toma importancia la estrategia y la pericia en herramientas de administración, permitiendo así el éxito y resultado esperado de la empresa.

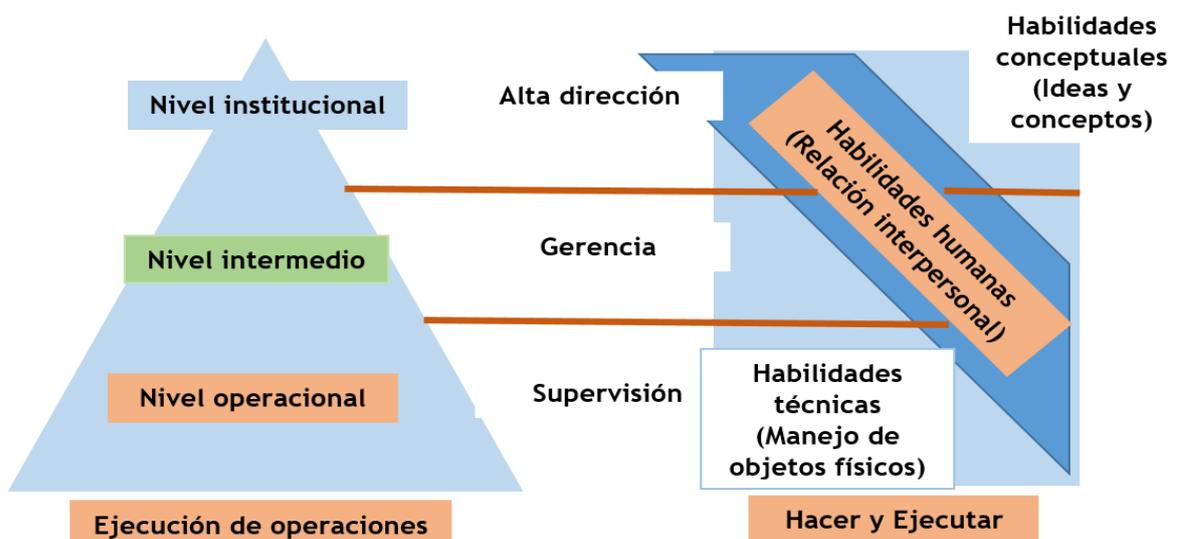
Por su parte, Sánchez (2017) considera a las habilidades gerenciales como el conjunto de instrumentos a usar por el funcionario de la alta dirección, con la finalidad de lograr los objetivos de la organización.

Por otro lado, García (2017) manifestó que las habilidades de gerenciar una empresa, llegan a convertirse en un arma extremadamente poderosa para la alta dirección, enfatizando el liderazgo, el manejo adecuado de conflictos, la toma precisa de decisiones y la innovación.

Finalmente, la presente investigación se basó en el Modelo de Habilidades Gerenciales de (Katz 1974, citado en Socha, 2017), quien expresa que los directos de la alta gerencia deben contemplar en su haber tres (03) tipos de habilidades gerenciales: técnicas, humanas/sociales, conceptuales/estratégicas o del intelecto (Figura 1). Las mismas que constituyeron las categorías de análisis (dimensiones) de la variable estudiada (Habilidades Gerenciales)

Figura 1

Habilidades gerenciales, según Robert Katz



Tomado de Silva-Rubio (2021)

Según la Figura 1, se debe precisar que, las competencias técnicas contemplan una capacidad para realizar una tarea específica, mediante experticia: práctica, experiencia, interacción. Asimismo, las que promueven al funcionario la creación de vínculos entre personas, serán consideradas: habilidades humanas, según (Katz 1974, citado en Guerrero, 2017). Estas últimas se basan en el trabajo en equipo, y con habilidades blancas previsibles: la comunicación, motivación y guiar (liderazgo). Las habilidades conceptuales según (Koontz, Wehrich & Cannice 2012, citado por Silva-Rubio, 2021) son un conjunto innumerable de aspectos cognitivos, saberes, estrategias de intelecto, cuyo fin es la formulación de nuevas ideas, para resolver conflictos y problemas nuevos.

Por otro lado, al hablar de Satisfacción Laboral, la investigación contó con la base teórica de la conceptualización de satisfacción, lo cual significa lograr completar una necesidad. Conllevando a presentar primordial atención a los funcionarios, en función a precisar que el personal de trabajo es el motor de la organización; y si su satisfacción es mayor, mayor serían los logros (Gutiérrez, 2022).

Además, según (Robbins & Judge 2009, citado en Gutiérrez, 2022) la satisfacción laboral son el conjunto de sentimientos ciertamente positivos hacia su labor, surgiendo como parte de sus manifestaciones.

Masa'deh et al. (2019) precisan que la satisfacción laboral se expresa en la satisfacción, el goce del trabajo ejecutado, en todo su aspecto: naturales, tipos y entorno.

Finalmente, la Satisfacción Laboral presenta factores internos: tareas, ambiente laboral, autoevaluación del trabajo por cada colaborador. Además, de contar con factores externos: salario, las prestaciones de servicios, es decir el entorno de trabajo (Eugenio, 2019).

Asimismo, precisar que la variable Satisfacción Laboral en el presente trabajo se basó en el fundamento teórico del modelo constitucional de (Sonia Palma Carrillo 2004, citado en Eugenio, 2019). El cual está constituido por siete (07) categorías o dimensiones. Dicho modelo se caracteriza por vincular las actitudes del colaborador, en función a la posibilidad de desarrollarse, profesional, emocional y personalmente, bajo la perspectiva

de las dimensiones, pues un colaborador que logra auto realizarse, conllevará que sea productivo.

Las dimensiones de la variable satisfacción Laboral fueron categorizadas de la siguiente manera: En la dimensión condiciones físicas y/o materiales, referida a la organización y estructura del ambiente físico, lo que consigna toda condición física y tangible en el desarrollo de las funciones del personal (Infraestructura y medios que permiten la ejecución física); dimensión beneficios laborales y/o remunerativos: enfatizando el salario, la remuneración (mensual, semanal), referida a los incentivos laborales en función a la remuneración, aseguramiento, y capacidad de cumplir con capacidad adquisitiva de los colaboradores; dimensión políticas administrativas, relacionado a los derechos y deberes laborales, asocia las obligaciones del trabajador hacia la empresa; y los derechos que le corresponde (tiempo de trabajo, cumplimiento del reglamento de trabajo y consecuencias); dimensión relaciones sociales, referido a la interacción con los colaboradores y autoridades, la misma que se manifiesta por el grado de relación interpersonal; entre colaboradores y hacia los funcionarios, con la intención de percibir el lazo de comunicación entre ellos; dimensión desarrollo personal, en función a la carrera laboral, y crecimiento del colaborador, manifestada por la posibilidad de realización del colaborador logrando sus objetivos personales y laborales (carrera profesional del colaborador en la organización; dimensión desempeño de tareas, la misma que está relacionada con la productividad, y cumplimientos de metas, además, de contribuir con el desenvolvimiento del colaborador, en orientación a cumplir con los objetivos operativos de la organización; dimensión relación con la autoridad, con énfasis en cuán apreciable es la relación hacia el jefe inmediato; Dimensión asociada a la relación de cordialidad con la autoridad competente, basada en el respeto mutuo y cooperativo para garantizar el desarrollo de condiciones favorables de afecto y amabilidad.

Para finalizar es preciso mencionar que las variables estudiadas y fundamentadas en nuestros antecedentes y teorías, fueron medidas con instrumentos validados y garantizando una estructura metodología con

rigurosidad científica. Cuestionario de habilidades gerenciales de (Aguilar & Quispe 2018, citado en Gutiérrez-Siancas, 2022) y Cuestionario de satisfacción laboral de (Palma 1999, citado en Eugenio-Cruzado, 2019).

III. METODOLOGÍA

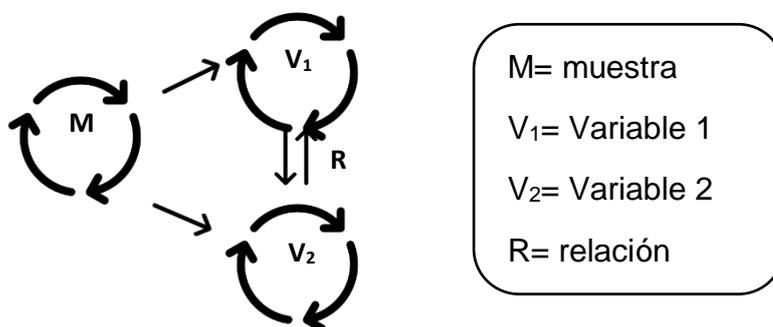
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación fue básica, porque al evidenciar una situación problema, tendrá la finalidad de producir conocimientos.

El diseño de investigación fue descriptivo, prospectivo, y de corte transversal. Pues, se evidenciaron síntomas de la realidad problemática expuesta. Con datos recolectados en adelante. Y finalmente, en un espacio tiempo determinado (un solo momento), respectivamente (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torrez, 2018).

Gráfico 1

Representación del diseño de investigación



3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Habilidades gerenciales

Definición conceptual

Conjunto de habilidades y/o capacidades o también técnicas que posee una persona, con la finalidad de liderar y coordinar como funcionario de la alta dirección en una organización determinada (Griffin, 2011 citado por Reyes, 2018).

Definición operacional:

Puntaje total del resultado obtenido al administrar el instrumento.

Dimensiones:

La variable habilidades gerenciales fue constituida en tres (03) dimensiones: La primera constituida por habilidades conceptuales, la segunda por habilidades técnicas y la tercera las habilidades humanas. Se precisa que cada dimensión comprendió un número definido de indicadores, tales como: pensamiento crítico, pensamiento analítico y habilidades técnicas en función a las habilidades conceptuales. El dominio de la especialidad, uso de herramientas digitales y capacidad para organizar y estructurar estratégicas comprendidas en las habilidades técnicas. Los indicadores como habilidades comunicativas, habilidades comunicativas, trabajar en equipo, actitud positiva, relaciones interpersonales y responsabilidad constituyeron a la dimensión habilidades humanas. La escala de medición para esta variable fue basada en el modelo conceptual de Likert, en el que se codificaron valores de (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca y (1) nunca. Lo cual permitió su valoración cuantitativa.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Conjunto de sentimientos ciertamente positivos hacia su labor, surgiendo como parte de sus manifestaciones, según (Robbins & Judge 2009, citado en Gutiérrez, 2022)

Definición operacional:

Puntaje obtenido en función a la aplicación del instrumento, en terciles.

Dimensiones:

La variable Satisfacción laboral fue distribuida en las dimensiones del modelo de (Sonia Palma Carrillo 2004, citado en Eugenio, 2019) en cual comprendió: Condiciones Físicas y/o Materiales (comodidad dentro del trabajo, ambiente físico y distribución física), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (baja remuneración, calidad de trabajo, oportunidad de ascenso), Políticas Administrativas (mal trato, horario inadecuado, falta

de reconocimiento), Relaciones Sociales (relaciones interpersonales, apoyo moral, funciones claras), Desarrollo Personal (oportunidad de ascenso, felicidad laboral, realización personal), Desempeño de tareas (rendimiento laboral, aptitudes, productividad), Relación con la Autoridad (comprensión, relación cordial apreciación valorativa). La escala de medición de las dimensiones fue mediante Likert con valores de (5) totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo, (2) desacuerdo y (1) totalmente en desacuerdo.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población para la investigación fue el total del personal de salud que trabaja en área crítica en el Hospital COVID del MINSA-Chiclayo, siendo 56 colaboradores.

La muestra fue considerada como una muestra poblacional, lo cual significó tomar al total de la población para la participación del presente estudio.

El muestreo seleccionado para esta presente investigación, fue un muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que no se consideraron criterios de exclusión, salvo no pertenecer al área crítica del Hospital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En función de la técnica empleada en la presente investigación, se usó la encuesta, como parte del enfoque cuantitativo.

Además, se emplearon dos (02) instrumentos como parte de la recolección de información:

La variable habilidades gerenciales, comprendió tres (03) dimensiones: las conceptuales, las técnicas y humanas. Cada una de ellas con indicadores que servirán para medir la variable en integridad. Los indicadores pensamiento crítico, analítico y habilidades técnicas estratégicas, para las habilidades conceptuales, las cuales serán respondidas por ocho (08) ítems. Los indicadores dominio de su especialidad, herramientas digitales, organización y estructura, para las

habilidades técnicas, respondidas por seis (06) ítems. Finalmente, los indicadores habilidades de comunicación, trabajo en equipo, positiva actitud, relaciones interpersonales y responsabilidad, respondidas a través siete (07) ítems

El diseño y validación del contenido, así como la consistencia interna fue desarrollado por (Aguilar & Quispe 2018, citado en Gutiérrez-Siancas, 2022). La misma que fue adaptada para esta investigación, a través de un juicio de expertos (Validez de contenido)

Los valores de los ítems fueron representados por la escala conceptual de Likert desde la puntuación más alta 5 (siempre) hasta la más baja 1 (nunca).

En relación a la variable satisfacción laboral, comprendió siete (07) componentes: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo persona, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Cada componente con indicadores de mediciones. Comodidad dentro del trabajo, ambiente físico y su distribución para la primera dimensión (con cinco ítems). Baja remuneración, calidad del trabajo, oportunidad de ascenso para la dimensión beneficios laborales (con cuatro ítems). Mal trato, horario inadecuado, falta de reconocimiento con la tercera dimensión: políticas administrativas, con cinco (05) ítems. La cuarta dimensión: relaciones sociales comprende: relaciones interpersonales, apoyo moral y funciones claras (cuatro ítems). La dimensión desarrollo personal con seis (06) ítems distribuidos en los indicadores oportunidad de ascenso felicidad laboral y realización personal. La sexta dimensión desempeño de tareas (rendimiento, aptitudes, productividad) con seis (06) ítems. Y finalmente, la dimensión relación con la autoridad con seis (06) también, distribuidos en los indicadores de comprensión, relación cordial y apreciación.

Los valores de las puntuaciones fueron considerados según la escala de Likert (escala nominal): con opciones de respuesta de 5 a 1 (de totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo).

El diseño y validación de contenido del reactivo fue desarrollado por (Palma 1999, citado en Eugenio-Cruzado, 2019). Asimismo, la validación de estructura interna del constructo.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se solicitó a la Escuela de Posgrado la carta de presentación respectiva para ser entrega a la autoridad competente en la Institución en la que se desarrolló el proceso investigativo. Con la Carta de presentación, se procedió a solicitar la autorización a la Institución para la recolección de información, en primera instancia para la prueba piloto y posteriormente para la ejecución total. Adicionalmente, se solicitó también de la base de datos: correos, números de contacto, etc. del total de participantes en el estudio.

Posterior a la autorización de la ejecución, se administró los instrumentos a utilizar, cuestionarios validados sobre habilidades gerenciales y satisfacción laboral, físicamente. El cual fue brindado a cada participante del estudio, según la base de datos proporcionada. El tiempo necesario para completarlos fue de 15 min por cuestionario aproximadamente. Previa aceptación de los participantes, por lo cual, brindaron su venia mediante un consentimiento informado.

3.6 Método de análisis de datos

Se diseñó una base de datos recolectados en función a los participantes. Se emplearon estadísticos descriptivos para el análisis de los datos: la media, desviación estándar, moda, frecuencias y porcentajes.

Los puntajes obtenidos a través de los cuestionarios, se analizaron en terciles y se dividieron desde el tercil con mayor puntuación al menor. Para establecer la asociación de las variables se empleó el estadístico de relación Rho de Spearman. Previamente los datos fueron sometidos al análisis de normalidad de las muestras, resultando no presentar distribución normal.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se llevó a cabo según las directrices y los lineamientos de la Asociación Médica Mundial sirviendo como guía en la investigación; además, según la promulgación de la Declaración de Helsinki. Asimismo, se respetaron los principios éticos del Informe Belmont, tales como:

Beneficencia: Mediante la actuación moral de beneficio a los participantes, con obligatoriedad mediante la defensa de sus intereses.

No maleficencia: A través de velar, en primera instancia, en la conservación de la integridad sin daño hacia los participantes, mermando los factores de riesgo directos e indirectos.

Justicia: Mediante el trato igualitario a los participantes, independiente de su género, niveles sociales y condición. Pues el hecho de ser una persona hace acreedor de un trato digno y con respeto.

Autonomía: Cuyo principio demanda la actuación de los participantes bajo sus propios principios y decisión, sin sometimiento alguno.

Los principios anteriormente declarados, fueron de aplicación durante todo el proceso de investigación.

Finalmente, los derechos fundamentales de los participantes y la confidencialidad de los datos fueron preservados desde la concepción del estudio hasta su final ejecución.

IV. RESULTADOS

Posterior al análisis de los datos recolectados, además de su organización y sistematización, se procedió a responder cada uno de los objetivos del estudio planteados.

En función al objetivo general: determinar la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral

		Habilidades Gerenciales		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	0,356**
		Sig. (bilateral)	.	0,007
		N	56	56
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. La tabla representa la correlación estadísticamente significativa entre la variable habilidades gerenciales y satisfacción laboral en el personal de salud Hospital COVID. Fuente: Elaboración propia (2022).

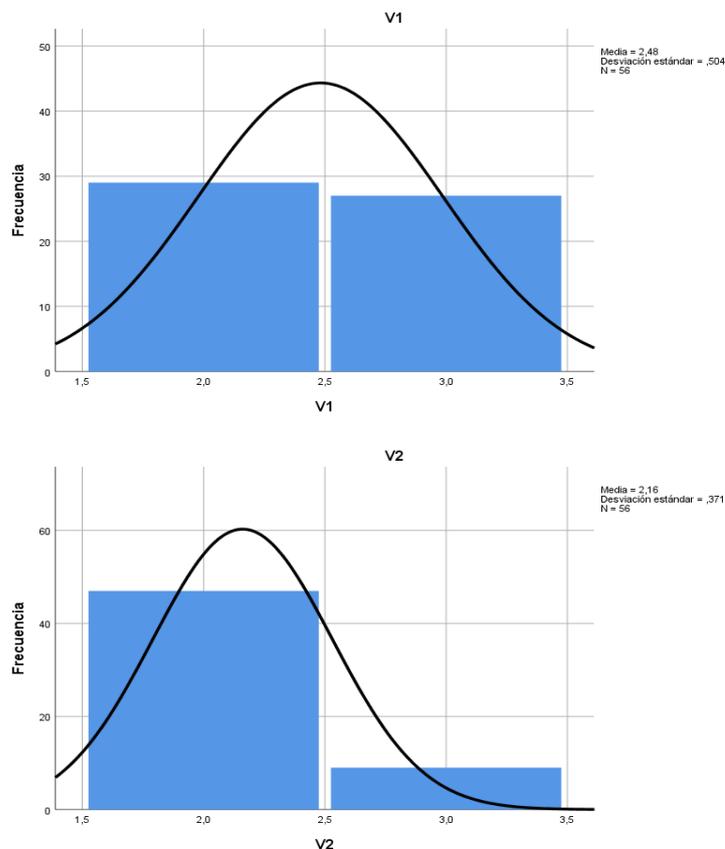
La Tabla 1 describe la aplicación de la prueba estadística Rho-spearman, para el análisis inferencial (correlación) entre las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral, con un coef. 0,35 y p valor=0,007

(significancia) (IC 95%). Por lo cual permitió rechazar la H_0 y aceptar la H_1 : Sí existe relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022

Es importante mencionar que la selección previa de la prueba estadística que permitió establecer la correlación (análisis inferencial) fue una prueba no paramétrica (Rho Spearman), debido al análisis dimensional de normalidad de las muestras en las variables estudiadas, mediante el test estadístico al Kolmogorov-Smirnov (K-S, en adelante), estadístico utilizado en muestras mayores de 50 participantes (1933, citado en Sadhanala et al., 2019) como se puede apreciar en el Grafico 1.

Figura 2

Análisis de normalidad de las muestras según Kolmogorov-Smirnov



Nota: La figura evidencia la normalidad en las variables (V1: Estilos de liderazgo y V2: Satisfacción laboral), Test de K-S. Fuente: Elaboración propia (2022).

La Figura 2 evidencia la aplicación del test de normalidad K-S, la distribución de las muestras con una distribución no normal no distribución normal) (p valor=0,000; IC 95%), aplicando así, el Rho Spearman, como prueba no paramétrica para estimar la asociación.

En función al objetivo específico 1: caracterizar al personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2

Caracterización del personal de salud del Hospital COVID

		n	%
Edad (mediana y rango de años cumplidos)		38	28-56
Género	Femenino	41	73,21%
	Masculino	15	26,79%
Grupo profesional	Licenciadas (os) en enfermería	29	51,79%
	Técnicos (as) en enfermería	13	23,21%
	Médicos Cirujanos	14	25,00%
Condición laboral	Nombrado	32	57,14%
	Contratado	7	12,50%
	CAS	17	30,36%
Tiempo en la Institución	Menos de 3 años	12	21,43%
	De 3 a 5 años	2	3,57%
	Más de 5 años	42	75,00%

Nota. La tabla muestra las características sociolaborales del personal de salud del Hospital COVID. Fuente: Elaboración propia (2022).

En la Tabla 2 se evidenció que fueron 56 participantes del estudio cuya mediana de edad fue 38 años (rango: 28-56 años), el 73,21% (n=41) fue femenino, el grupo profesional con mayor participación fue Licenciadas (os) en enfermería con 51,79% (n=29), seguido del personal Médicos Cirujanos 25,00% (n=14) y Técnicos (as) en enfermería 23,21% (n=13). El 57,14% (n=36) presentó una condición laboral nombrado y el 75,00% (n=42) tuvo más de 5 años en la institución.

En función al objetivo específico 2: identificar la percepción de las habilidades gerenciales del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Percepción de las habilidades gerenciales del personal de salud

Personal de salud Hospital COVID			
		n	%
Habilidades gerenciales	Habilidades conceptuales [21-48 puntos]	09	16,08
	Habilidades técnicas [49-77 puntos]	20	35,71
	Habilidades humanas [78-105 puntos]	27	48,21
	Total	56	100,0

Nota. La tabla muestra las habilidades gerenciales percibidas más predominante en el personal de salud del Hospital COVID. Fuente: Elaboración propia (2022).

La Tabla 3 demostró que del total de participantes la tendencia de Habilidades humanas fue la más percibida por el personal de salud representado por un 48,21% (n=46). Seguido de las Habilidades técnicas percibidas en un 35,71% del total (n=20). Finalmente, las Habilidades conceptuales fueron las que obtuvieron una percepción menor a las dos anteriores descritas, representado por 16,08% (n=9) de los participantes.

En función al objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo, año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4*Satisfacción laboral del personal de salud*

		Personal de salud Hospital COVID	
		n	%
Satisfacción Laboral	Alto [133-180 puntos]	47	83,90
	Regular [84-132 puntos]	09	16,10
	Bajo [36-83 puntos]	00	00,00
	Total	56	100,0

Nota. La tabla muestra el nivel de satisfacción laboral percibida en el personal de salud del Hospital COVID. Fuente: Elaboración propia (2022).

La Tabla 4 evidenció que el personal de salud en el Hospital COVID, tuvo una percepción de la satisfacción laboral en nivel alto, representado por el 83,90% (n=47) del total. Asimismo, un 16,10% (n=9) percibió un nivel regular. Es importante precisar que el nivel bajo de satisfacción entre los participantes no obtuvo valores medibles.

V. DISCUSIÓN

Los impactos generados por la pandemia de la Covid-19 a fines del 2019 (OMS, 2020; US CDCP, 2020), involucraron cambios en el sector socioeconómico, gestión, y principalmente en salud (Ali & Alharbi, 2020; Singu et al., 2020).

Las consecuencias ocasionadas en el personal de salud fueron evidentes; situaciones asociadas a incremento de ansiedad, angustia, sentimiento de pavor, hasta remordimiento (en más del 60% del PS) (Ozan & Durgu, 2022; Arpacioğlu, Gurler & Cakiroğlu, 2021; Egilmez & Yilmaz, 2020; Gencalp, 2020; Aitken, Chaboyer & Marshall, 2019)

Según refirió Pereda (2016) actualmente, las organizaciones presentan una amplia generación de competitividad. Lo cual va de la mano con tener al personal más capacitado en cómo dirigir una organización con la finalidad de poder discriminar las adversidades, saber dirigirla con una toma de decisiones adecuada y en función al cumplimiento organizacional, sin despreocupar al personal colaborador. Y que en este estudio comprometió al personal de salud que realiza sus labores en las áreas críticas hospitalarias.

Por lo cual, establecer la asociación entre variables que comprendan factores propios de las organizaciones, tornó totalmente decisivo para garantizar el crecimiento, desenvolvimiento y desarrollo de la organización. Tal cual se estableció en esta investigación (Habilidades gerenciales y satisfacción de labores) (Ozan & Durgu, 2022; Arpacioğlu, Gurler & Cakiroğlu, 2021). Resaltando al PS que labora en áreas críticas como el pilar fundamental para el cumplimiento de los indicadores de gestión hospitalaria (Chang et al., 2022).

El fundamento teórico que enmarcó la investigación fue el Modelo de habilidades gerenciales de Katz (1974, citado por Socha, 2017). Mediante la escala validada y diseñada por Aguilar & Quispe (2018, citado en Gutiérrez-Siancas, 2022) la cual midió la variable en competencias técnicas, humanas y conceptuales. Aspecto similar en los reportes de Paz- Tomblin (2022),

Contreras & Ramirez (2020), Valenzuela (2020), Zuñiga (2018) y Lozano (2017).

Sin embargo, fue distinto a los postulados teóricos de Salazar et al. (2018) y Ticllacuri & Mayon (2019). Los cuales se basaron en la categorización de la variable habilidades gerenciales en niveles alto, medio y bajo. No obstante, lograron medirla según los propósitos plasmados en sus aportes. Por lo cual, permite que la presente investigación tenga un robusto respaldo, en función a los aportes descritos.

Ahora bien, la base teórico-práctica para analizar el clima laboral de los participantes en este estudio fue la Teoría de Sonia Palma Carrillo (2004, citado en Eugenio, 2019), el mismo que valoró las siete (07) categorías de análisis de su constructo. Aspecto similar empleado por Tomblin (2022), Contreras & Ramirez (2020), Valenzuela (2020), Zuñiga (2018) y Lozano (2017). Cuyo estricto análisis valoró las condiciones estructurales (físicas), laborales (aspectos remunerativos), políticas de trabajo, relación inter e intra personal-directivos y el desempeño de las actividades encomendadas. Lo cual ofreció un suficiente respaldo pragmático a este reporte.

Los resultados arrojados en esta investigación, devino al análisis inferencial, mediante el Rho Spearman cuyo valor fue 0,356, $p = 0,007$ ($p < 0,05$) e IC 95% (Existió relación significativa entre las variables). Valores que fueron similares a los aportes de Tomblin et al. (2022), Contreras & Ramírez (2020), Salazar et al. (2018) Valenzuela (2021), en los cuales el Rho Spearman estuvo valorado con $p=0,021$, $p=0,000$, $0,002$; $p < 0,05$; $0,376$, $p=0,002$ IC 95%; y $0,354$ CI 95%, $p=0.004$, respectivamente. Precizando que dichos estudios compartieron parte fundamental de la base pragmática-teórica.

Asimismo, también fueron semejantes a los reportes de Ticllacuri & Mayon (2019) cuyo nivel de significancia fue alto ($p=0,000$), Olivo (2018) con Rho $0,802$, $p=0,000$ IC 95%, Moreno-Baquedano & Wong-Aitken (2018) con Spearman $0,726$ ($p=0,00$ IC 95% $p < 0,01$) y Reyes (2018) cuyo coef fue $0,777$, IC 95% y $p=0,000$ $p < 0,001$. Si bien es cierto, sin compartir la base teórica tal cual este estudio, pero obteniéndose relación significativa,

inclusive. Precisar que, en los estudios anteriormente descritos, se logró aceptar la H_1 (Sí existe relación entre las variables estudiadas).

Para el análisis de asociación de las variables en el PS (áreas críticas) del nosocomio, fue necesario, preliminarmente someter los datos al análisis de normalidad (Supuesto de normalidad). Cuya prueba seleccionada fue el estadístico de Kolmogorov-Smirnov (1933, citado en Sadhanala et al., 2019). Dado el número de participantes (mayor a cincuenta) fue el que más se ajustó, según su distribución. Ahora bien, los aportes de Tomblin et al. (2022), Contreras & Ramírez (2020), Salazar et al. (2018) y Ticllacuri & Mayon (2019) al presentar una muestra por encima de los cincuenta (50) participantes, la elección de la prueba para el análisis del supuesto, fue similar.

Del mismo modo, sucedió en Olivo (2018), Moreno-Baquedano & Wong-Aitken (2018) y Reyes (2018) cuyos números de participantes superaron la medida estándar para la elección de la prueba idónea, logrando resultados precisos y que generaron mayor confianza Kolmogorov-Smirnov (1933, citado en Sadhanala et al., 2019).

Por el contrario, en los resultados de los reportes de Lozano (2017, Lima), Huaripata & Linares (2018) asociaron las variables de estudio a través del Rho Spearman (Como lo desencadeno en este reporte). Con diferencia que el número de objetos de análisis fueron 39 y 10 respectivamente, muy por debajo de la medida permitida para la aplicación del Coef de Kolmogorov-Smirnov (1933, citado en Sadhanala et al., 2019). Por lo cual, a pesar de la prueba de análisis de la normalidad diferente (supuesto de normalidad en las muestras) resultó distinto a la normal (media, mediana y moda con distribución heterogéneas) y lo que implicó someter a las variables con un estadístico de análisis inferencial no paramétrico (Spearman).

En ambas situaciones plasmadas en los párrafos anteriores, se logró establecer la asociación en las variables organizacionales del PS. Lo que sostiene un fuerte sustento para este aporte.

El enfoque de este reporte, en relación a la participación de las unidades de análisis, interacción del investigador y proceso de abordaje metodológico (orientado en los resultados medibles) fue el cuantitativo, según Hernández-Sampieri & Mendoza-Torrez (2018). Y bien, de los reportes analizados la mayoría presentó un enfoque similar. Permitiendo dar mayor énfasis al resultado de investigación, que al proceso. Lo cual generó tener una metodología rigurosa para la obtención de valores consistentes.

Pese a ello, en el reporte de Gutierrez-Coba (2021) se abordó la variable satisfacción asociada a las condiciones de labores (Dirección de funcionarios) mediante un enfoque mixto, logrando abordar las características de las unidades de análisis en 360°. Situación que permitió establecer la asociación positiva ($p < 0,005$) entre la satisfacción y parte de los indicadores operacionales (competencias gerenciales) (42,3 poca insatisfacción y 39,7 insatisfacción). Aspecto similar en el reporte (Rechazo de la H_0).

La selección de la muestra de participantes fue a través de un medio (técnica de selección) no probabilística, considerando a la población como muestra total, según Hernández-Sampieri & Mendoza-Torrez (2018). Orientación que distó de los reportes de Tomblin et al. (2022), Caponnetto et al. (2022), Gutierrez-Coba (2021), Araya-Salgado (2019), Gholipour et al. (2018), Salazar et al. (2018) y Sánchez (2017). En los cuales la técnica de muestreo fue un correspondiente a métodos probabilísticos. Empero, los resultados obtenidos fueron con asociación similar.

No obstante, se compartió similitud con los abordados en Lima por Lozano (2017), Huaripata & Linares (2018). Cuyos participantes al ser una medida limitada, se optó por considerar metodológicamente un muestreo que difirió al probabilístico (por conveniencia), según Hernández-Sampieri & Mendoza-Torrez (2018). Obteniendo resultados similares y con potente rigor (Aceptación de la H_1).

En correspondencia con la percepción de habilidades en el PS, resultó que las habilidades humanas, según la teoría de (Robert Katz 1974, citado en

Socha, 2017) fueron las que más predominaron en los participantes con un 48,21% (n=27), seguido de las habilidades técnicas con 35,71% (n=20). Lo que indicó que la percepción más predominante hacia los directivos se basó en la creación de vínculos entre los colaboradores, sentido de permanencia y capacidad de ser dirigido bajo criterios de respeto, cordialidad, comunicación directa y reconocimiento, según (Katz 1974, citado en Socha, 2017). Quedando en segundo plano las habilidades procedimentales (sistemas operativos, sistemas digitales y tecnicismo).

En el reporte de Paz-Zuñiga (2018) se puso en manifiesto que las habilidades más predominantes fueron las cognitivas (conceptuales en el modelo de Katz) con un 48,1% de aceptación, seguido de las competencias prácticas (Procedimentales o técnicas en el modelo de Katz) con un 45,4%. Situación que difirió a lo reportado en este estudio, lo que infiere que, sobre las características de permanencia, sentido de responsabilidad y comunicación, prevalece con mayor énfasis el pensamiento crítico, cognición y el “saber qué”, según (Katz 1974, citado en Socha, 2017)

Por otro lado, Moreno-Baquedano & Wong-Aitken (2018) sostuvieron que el 60% de sus participantes percibieron competencias estratégicas (tácticas en el Modelo de Katz). Situación distinta con lo reportado, pues apenas el 35,71% del personal de salud encuestado percibió las habilidades con características procedimentales, estratégicas o técnicas, según (Katz 1974, citado en Socha, 2017).

En los casos de Lozano (2017), Salazar (2018) y Reyes (2018) se lograron valores altos en las competencias evaluadas, con el 76,92% (favorable), 80% (altas) y 63,3% (buenas), respectivamente. Distinto a lo obtenido en el PS de áreas críticas. Según (Katz 1974, citado en Socha, 2017) las puntuaciones altas en las tres (03) categorías evaluadas (humanas, técnicas y conceptuales) supone el cumplimiento de los objetivos y presentar un personal de trabajo con indicadores de realización, a gusto, con potencial desarrollo y uso de las tecnologías de vanguardia.

No obstante, en los reportes de Olivo (2018) y Huaripata & Linares (2018) se mostró situación distinta pues el 67,9% y 60%, respectivamente lograron puntuaciones regulares en el análisis categórico de las habilidades y que según el Modelo de (Katz 1974, citado en Socha, 2017) se hace énfasis en la planificación de un plan de contingencia en función a la mejora de los indicadores de la escala (de las 3 categorías de análisis).

En consideración a la percepción de satisfacción de labores en el PS participantes se logró obtener que el 83,90% (n=47) obtuvo puntajes correspondientes al nivel alto (133-180 puntos), muy por encima de los dos niveles inferiores (medio y bajo). Lo cual fue similar con los resultados aportados por Sánchez-Sánchez (2020) en cuyas unidades de análisis el 55,7% comprendió el nivel bueno. Por el contrario, distinto a los reportes de Araya-Salgado (2019), Moreno-Baquedano & Wong-Aitken (2018) y Gutierrez-Coba (2021) en cuyos aportes se presentaron valores correspondientes a 39,7% de insatisfacción, un nivel medio con promedio de $3,32 \pm 0,93$ y 56% satisfacción en el nivel intermedio, respectivamente.

Finalmente, las características transeccionales del estudio hicieron que los resultados obtenidos se orienten a ser utilizados como valores preliminares, propio del tipo de diseño, según Hernández-Sampieri & Mendoza-Torrez (2018) limitando ser generalizados en otros ámbitos, a pesar del sustento teórico práctico presentado. Lo cual nos estimula a mejorar el diseño a evaluación en periodos largos (estudios longitudinales) y además de aplicación en sectores múltiples (Estudios multicentricos) (Cvetkovic et.al, 2021; Fajardo-Gutierrez, 2017; Martinez et.al, 2017).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable habilidades gerenciales y satisfacción laboral en el personal de salud Hospital COVID; con un coef. 0,35 y p valor=0,007 (significancia) (IC 95%); que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .
2. Las características del personal fueron de mayor predominancia el sexo femenino, Licenciadas (os) en enfermería en su mayoría con el 50%, de condición nombrado y mayor tiempo de labores en el hospital; seguido del personal Médicos Cirujanos 25,00% (n=14) y de personal de Enfermería con el 25,00%.
3. De las habilidades gerenciales que percibe el personal de salud del Hospital COVID, predominantemente con un 48.21%, son las Habilidades Humanas, con un 35.71% las Habilidades Técnicas y con una percepción menor se encuentran las habilidades conceptuales con un 16.08%.
4. Se determinó que existe un nivel alto de percepción de satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, representado por el 83,90% (n=47) del total; y un 16,10% (n=9) percibió un nivel regular.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios del Hospital COVID del MINSA-Chiclayo, a través de la Dirección de investigación la implementación de diseños de investigación que pretendan asociar las variables a lo largo del tiempo. Y, en consecuencia, estimar la fuerza de asociación mediante estadística inferencial, de regresión y lineal, con factores asociados: educativos, económicos, tiempo laboral.
2. Selección de la muestra, en investigaciones futuras, mediante métodos probabilísticos, que permitan obtener participantes o unidades de análisis con características totalmente representativas del universo. Lo que implica, en cierta medida, la realización de estudios con características multicéntricas.
3. Asimismo, se recomienda a los funcionarios del Hospital COVID del MINSA-Chiclayo, disponer a la Oficina de Planeamiento, Oficina de Recursos Humanos y a la Dirección de Capacitación la formulación de un plan de contingencia, o plan de intervención para evaluar el desarrollo, permanencia o variabilidad de las competencias gerenciales, en la institución, teniendo como resultados preliminares el reportado en esta investigación.
4. Se recomienda a los funcionarios del Hospital COVID del MINSA-Chiclayo, se disponga a la Oficina de recursos Humanos, elaborar una propuesta que permita realizar el seguimiento, evaluar, monitorear y mejorar el indicador de satisfacción en la institución, con la finalidad de garantizar su permanencia en tiempo y espacio.

REFERENCIAS

- Aitken, L., Chaboyer, W., & Marshall, A. (2019). Scope of critical care practice. *Critical Care*. Disponible en: <https://www.elsevier.com/books/critical-care-nursing/aitken/978-0-7295-4297-5>
- Ali, I., & Alharbi, O. (2020). COVID-19: Disease, management, treatment, and social impact. *The Science of the total environment*, 728, 138861. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138861>
- Arpacioglu, S., Gurler, M., & Cakiroglu, S. (2021). Secondary Traumatization Outcomes and Associated Factors Among the Health Care Workers Exposed to the COVID-19. *The International journal of social psychiatry*, 67(1), 84–89. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7348255/>
- Bautista-Cuello, R., Cienfuegos-Fructus, R., Aguilar-Panduro, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1): 109.121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Caponnetto, P., Platania, S., Maglia, M., Morando, M., Gruttadauria, S. V., Auditore, R., Ledda, C., Rapisarda, V., & Santisi, G. (2022). Health Occupation and Job Satisfaction: The Impact of Psychological Capital in the Management of Clinical Psychological Stressors of Healthcare Workers in the COVID-19 Era. *International journal of environmental research and public health*, 19(10), 6134. <https://doi.org/10.3390/ijerph19106134>
- Chang, W., Cohen, J., Mwesigwa, B. et al. (2022). Impact of reliable light and electricity on job satisfaction among maternity health workers in Uganda: A cluster randomized trial. *Hum Resour Health*, 20, (30). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12960-022-00722-3>
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of*

Administrative Sciences, 36(3), 377– 389.
<https://doi.org/10.1002/cjas.1495>

Contreras-Carreto, N. A., & Ramírez-Montiel, M. L. (2020). Leadership problems in the management of health institutions. *Problemas de liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud. Cirugia y cirujanos*, 88(4), 526–532. <https://doi.org/10.24875/CIRU.19001413>

Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama- Valdivia, J., &Correa-López, L. E. (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.*,21(1),179-185. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_abstract

Donawa Torres, Z. A., & Gámez Araujo, W. G. (2018). Ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela. *Revista Universidad Y Empresa*, 21(36), 8-35. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5961>

Egilmez, O.K., Yilmaz, M.S. (2020). Covid-19 outbreak in terms of otorhinolaryngology. *J Biotechnol Strat Health Res*, 1:140–146. <http://dx.doi.org/10.34084/bshr.724587>

Eugenio C, K. L. (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fajardo-Gutiérrez, A., Medición en epidemiología: prevalencia, incidencia, riesgo, medidas de impacto. *Rev Alerg*, 2017;64(1),109. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i1.252>

García, R. (2017). Análisis crítico a las habilidades gerenciales de un gerente de talento humano para el sector de hidrocarburos [Trabajo de especialidad, Fundación Universidad de América, Colombia].

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7099/1/288665-2017-II-GE.pdf>

- Gencalp, D.K. (2020). Evaluation of dietary habits and physical activity status of first and emergency aid students in Covid-19 outbreak period. *J Paramedic Emergency Health Services*,1(1):1–15. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18168580>
- Gholipour, K., Tabrizi, J. S., Farahbakhsh, M., Iezadi, S., Ghiasi, A., & Jahanbin, H. (2018). Evaluation of the district health management fellowship training programme: a case study in Iran. *BMJ open*, 8(3), e020603. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-020603>
- Guerrero, M. (2017). Las habilidades gerenciales en el ejercicio de la gestión pública [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta a Distancia, Colombia]: <http://hdl.handle.net/10596/13510>
- Gutiérrez-Coba, Liliana. (2020). Professional conditions and job satisfaction of Colombian journalists. *Comunicación y sociedad*, 17, e7556. <https://doi.org/10.32870/cys.v2020.7556>
- Gutierrez-Siancas, R. (2022). Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal de la Micro Red Santa Rosa Aymaraes, Apurímac 2021 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83233/Guti%c3%a9rrez_SR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza-Torres, C. P. (2018). Las tres rutas de la investigación científica. En Mc Graw Hill educación (Ed.), *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed., pp 2-23). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huaripata, K. y Linares, M. (2018). Percepción de las habilidades gerenciales y su relación con el desempeño laboral de la empresa de transporte y comunicaciones Arvak, Trujillo, 2018. Trujillo, Perú. [Tesis de maestría,

Universidad Privada del Norte]. Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13831>

- Li, X., Wang, W., Zhao, X., Zai, J., Zhao, Q., Li, Y., & Chaillon, A. (2020). Transmission dynamics and evolutionary history of 2019-nCoV. *Journal of medical virology*, 92(5), 501–511.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32027035/>
- Liu, Y., Aunguroch, Y., & Yunibhand, J. (2016). Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *International nursing review*, 63(1), 84–91.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26492403/>
- Lozano, C. J. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público – 2016*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6532>
- Mari, M., Alloubani, A., Alzaatreh, M., Abunab, H., Gonzales, A., & Almatari, M. (2018). International Nursing: Job Satisfaction Among Critical Care Nurses in a Governmental Hospital in Saudi Arabia. *Nursing administration quarterly*, 42(3), E1–E9.
<https://doi.org/10.1097/NAQ.0000000000000304>
- Marin Samanez, Helen Stephani, & Placencia Medina, Maritza Dorila. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martinez, B. A. F., Leotti, V. B., Silva, G. S., Nunes, L. N., Machado, G., Corbellini, L. G. (2017). Odds Ratio or Prevalence Ratio? An Overview of Reported Statistical Methods and Appropriateness of Interpretations in Cross-sectional Studies with Dichotomous Outcomes in Veterinary Medicine. *Front Vet Sci.*, 4:193.
<http://dx.doi.org/10.3389/fvets.2017.00193>
- Masa'deh, R., Abdelkarim, D., Alrowwad, A., & Obeidat, B. (2019). The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction: A

Developing Country Perspective. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management*, 14, 1–25.
<https://doi.org/10.28945/4169>

Moreno-Baquedano, M. J. M., Wong- Aitken, H. H. (2018). Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la Empresa Chicken King de Trujillo, 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132011/409658132011.pdf>

Olivo, S. (2018). Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal docente de un I.S.T. en Lima Norte, 2016 [Tesis para obtener el grado académico de maestra en docencia universitaria de la Universidad César Vallejo, Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14619/Olivo_VSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS. (2010). *Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies*. Geneva: World Health Organization. Disponible en:

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/258734>

Organización Mundial de la Salud. (January 28, 2020). Novel coronavirus (2019-nCoV) situation report-8. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200128-sitrep-8-ncov-cleared.pdf>

Ozan, E., & Durgu, N. (2022). Being a health care professional in the ICU serving patients with covid-19: A qualitative study. *Heart & lung: the journal of critical care*, 57, 1–6. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.hrtlng.2022.07.011>

Parra Suarez, R.J., Arce Vera, M.F. (2018) La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*.; 3(8): 157-62. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777805>

- Paz-Zuñiga, N. (2018). Competencias gerenciales en los establecimientos de salud de la Microred Chongoyape - Lambayeque, 2018 [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30800/Paz_ZNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereda Pérez, FJ. (2016). Análisis de las Habilidades Directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba]. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>
- Phelan, A. L., Katz, R., & Gostin, L. O. (2020). The Novel Coronavirus Originating in Wuhan, China: Challenges for Global Health Governance. *JAMA*, 323(8), 709–710. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.1097>
- Reyes- Agurto, C. J. Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD – Callao, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28922>
- Ríos, C. (2018). Roles gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2017. Huacho, Perú [Tesis para obtener el grado de maestro en administración de empresas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/864>
- Rivera Muñoz, R.P., Medina Bonilla, L.P. (2018). Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad distrital Santa Ana de Tusi – 2017. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/691/1/HABILIDADES%20GERENCIALES%20Y%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL%](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/691/1/HABILIDADES%20GERENCIALES%20Y%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL%20)

20EN%20EL%20PERSNAL%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20
DISTRITAL%20DE%20.pdf

Rodríguez G, Peñarrieta M, Ajila D, Moreno K, Rodríguez G, Rodríguez S, et al. (2018). Habilidades gerenciales hospitalarias: Cómo desarrollar una gestión administrativa exitosa [Internet]. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/01/habilidades-gerenciales-hospitalarias-1.pdf>

Salazar, R. G., Bejarano, B. O. y Nuñez, Y. I. (2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: un trabajo descriptivo de corte transeccional aplicado a las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato. Ambato, Ecuador: Investigación para la Revista Publicando N° 14, 5(14),259-274. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1090/pdf_800

Sánchez, B. F. (2017). Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila. Machala, Ecuador [Tesis para la obtención del grado de Magister en Enfermería Clínico Quirúrgico de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10373>

Sánchez, J. (2017). Habilidades gerenciales para alcanzar el éxito [Trabajo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16145/FRANCORODRCDGUEZ%20JOS%C9%20EDUARDO%202017.pdf?sequence=1>

Silva-Rubio, E. (2021). Habilidades gerenciales en el Desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2), 148-163. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.472>

Singu, S., Acharya, A., Challagundla, K., & Byrareddy, S. N. (2020). Impact of Social Determinants of Health on the Emerging COVID-19 Pandemic in

the United States. *Frontiers in public health*, 8, 406.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00406>

Socha, J. (2017). *Habilidades gerenciales fundamentales en la toma de decisions en una organización* [Trabajo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16189/Socha%20Ayala%20Jhon%20Alexander%202017.PDF?sequence=1>

Tariah, H. A., Nafai, S., Alanazi, A. A., Alobathani, H., Alotaibi, L. M., & Almutairi, S. S. (2022). Job satisfaction among occupational therapists working in Riyadh, Saudi Arabia. *Work (Reading, Mass.)*, 72(1), 315–322.
<https://doi.org/10.3233/WOR-210034>

Ticllacuri, V., & Mayon, R. (2019). *Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral de los Trabajadores de la Unidad de Gestion Educativa Local (UGEL) de la Localidad de Huancavelica-2017*. "Tesis de Licenciatura". Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4501/TESIS-2021-ADMINISTRACI%C3%93N-ALVAREZ%20CALDERON%20Y%20CASTRO%20CURI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tomblin Murphy, G., Mtey, G., Nyamtema, A., LeBlanc, J., Rigby, J., Abel, Z., & Mselle, L. T. (2022). Building leadership and managerial capacity for maternal and newborn health services. *BMC health services research*, 22(1), 1129. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08448-7>

Tuncay, F.E., Koyuncu, E., Ozel, S. (2020) A review of protective and risk factors affecting psychosocial health of healthcare workers in pandemics. *Ankara Med J*, 2:488–501. doi: 10.5505/amj.2020.02418.
<https://ankaramedj.com/jvi.aspx?pdire=amj&plng=eng&un=AMJ-02418&look4=>

US Centers for Disease Control and Prevention. (January 26, 2020). 2019 Novel coronavirus, Wuhan, China: symptoms.

<https://www.cdc.gov/media/releases/2020/p0121-novel-coronavirus-travel-case.html>

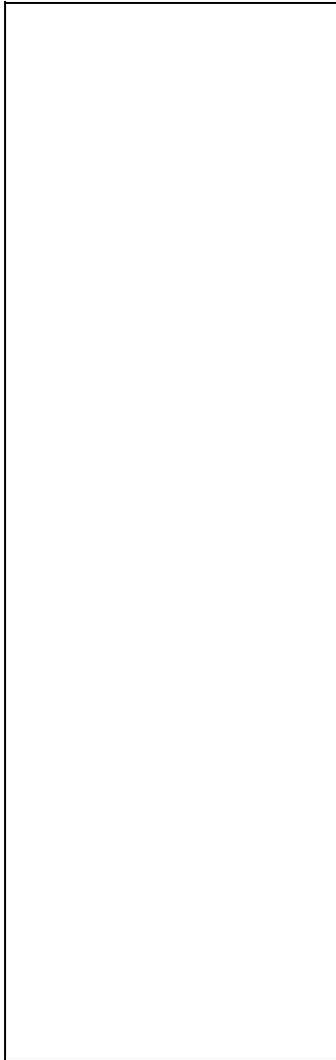
Valenzuela, R. N. (2021). Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional del Cusco 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57291/Valenzuela_RRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo n°1. Tabla de operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
Habilidades gerenciales	Conjunto de habilidades y/o capacidades o también técnicas que posee una persona, con la finalidad de liderar y coordinar como funcionario de la alta dirección en una	Puntaje total del resultado obtenido al administrar el Instrumento	Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> ● Pensamiento crítico ● Pensamiento analítico ● Habilidades técnicas estratégicas 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal: Modelo conceptual de Likert Opciones de respuesta: (5) siempre (4) casi siempre
			Habilidades Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ● Domino de su especialidad ● Uso de herramientas digitales ● Capacidad para organizar y estructurar 	9, 10, 11, 12, 13, 14	(3) a veces (2) casi nunca (1) nunca

	organización determinada (Griffin, 2011 citado por Reyes, 2018).		Habilidades Humanas	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comunicativas • Trabajar en equipo • Actitud positiva • Relaciones interpersonales • Responsabilidad 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	
Satisfacción laboral	Conjunto de sentimientos ciertamente positivos hacia su labor, surgiendo como parte de sus manifestaciones, según Robbins & Judge (2009, citado en Gutiérrez, 2022)	Puntaje obtenido en función a la aplicación del instrumento	Condiciones Físicas y/o Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad dentro del trabajo • Ambiente Físico • Distribución Física 	1, 13, 21, 28, 32.	Ordinal: Modelo conceptual de Likert
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> • Baja Remuneración • Calidad de Trabajo • Oportunidad de Ascenso 	2, 7, 14, 22.	Opciones de respuesta:
			Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Mal Trato • Horario Inadecuado • Falta de Reconocimiento 	8, 15, 17, 23, 33.	(5) totalmente de acuerdo (4) de acuerdo



Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none">● Relaciones Interpersonales● Apoyo moral● Funciones Claras	3, 9, 16, 24.	(3) ni de acuerdo, ni desacuerdo
Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none">● Oportunidad de Ascenso● Felicidad Laboral● Realización Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.	(2) desacuerdo
Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none">● Rendimiento Laboral● Aptitudes● Productividad	5, 11, 19, 26, 30, 35.	(1) totalmente en desacuerdo
Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none">● Comprensión● Relación Cordial● Apreciación Valorativa	6, 12, 20, 27, 31, 36.	

Anexo n°2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos para medir las habilidades gerenciales y satisfacción laboral

Técnica de recolección encuesta

Instrumento de recolección: Cuestionario de habilidades gerenciales

Diseño y validación: Aguilar & Quispe (2018, citado en Gutiérrez-Siancas, 2022)

I. Datos socioeducativos					
a. Edad (años cumplidos):	b. Género	Masculino ()	Femenino ()		
c. Grupo ocupacional	i. Técnico ()	iii. Odontólogo ()	v. Médico ()		
	ii. Enfermero(a) ()	iv. Obstetra ()	vi. Otro ()		
d. Condición laboral	i. Nombrado ()	ii. Contratado ()	iii. CAS ()		
e. Tiempo en la Institución	i. < 3 años ()	ii. De 3 a 5 años ()	iii. > 5 años ()		
II. Habilidades gerenciales					
Opciones de respuesta: (5) siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca					
	1	2	3	4	5
1. Se toma decisiones en base a información relevante					
2. Definen estrategias para alcanzar metas					
3. Reconocen y aprovechan oportunidades de mejora					
4. Analizan, diagnostican y resuelven problemas que surgen					
5. Utilizan indicadores de resultado producto y proceso					
6. Se elevaron e implementan planes participativos					
7. Se diseña y ejecuta estrategias innovadoras					
8. se propicia una estrategia emocional que promueve el compromiso con la institución					
9. Existe dominio de su especialidad por partes de los directivos					
10. Existe dominio en el manejo de herramientas digitales					
11. Tecnología de información y comunicaciones en el trabajo					
12. Conoce y usa softwares de gestión (ejemplo SIAF, SIGA)					

13. Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo					
14. Se preocupa por mantener una adecuada estructura de la organización					
15. Se utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico entre los trabajadores					
16. Se escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema					
17. Se promueve el trabajo en equipo dentro de la institución					
18. Se maneja adecuadamente los conflictos interpersonales					
19. Se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores					
20. Se tiene una actitud positiva hacia los retos que enfrenta la organización					
21. Se es responsable en el cumplimiento de las funciones					

III. Satisfacción Laboral

Técnica de recolección encuesta

Instrumento de recolección: Cuestionario de satisfacción laboral

Diseño y validación: Palma (1999, citado en Eugenio-Cruzado, 2019)

I. Satisfacción laboral					
Opciones de respuesta: (5) siempre	(4) casi siempre	(3) a veces	(2) casi nunca	(1) nunca	
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la entidad mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. prefiero tomar distancia con las personas con la que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece beneficia la calidad del trabajo					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Anexón°3.

Tabla 5
Ficha Técnica de diseño y validez de la escala SL-SPC (Satisfacción Laboral)

Ficha técnica

Nombre	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo
Año	1999 (citado en Eugenio, 2019)
Procedencia	Lima, Perú
Administración	Individual o Colectiva/Formato físico o colectivo
Duración de la prueba	20 minutos en formato físico. 10 minutos en formato digital
Grupos de aplicación	Trabajadores con relación laboral dependiente
Calificación	Digital
Significación	Factor General de Satisfacción (Factores Componentes) Significación de tarea Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y/o Social Beneficios económicos
Usos	Diagnóstico organizacional
Muestra Tipificación	1058 colaboradores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
Baremos	Baremos percentilares por factores socio-económicos
URL	https://www.worldcat.org/es/title/elaboracion-y-validacion-de-una-escala-de-satisfaccion-laboral-sl-spc-para-trabajadores-de-lima-metropolitana/oclc/780214530
Estadístico de consistencia interna y poder discriminativo	0,87 y 0,84
Media de adecuación de Kaiser Meyer y Test De Barlett	980 y 44751,69

Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 6

Criterio de confiabilidad

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1,00

Según Hernández 2018

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento de la variable Estilos de liderazgo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	21

De acuerdo a la tabla 07, para el análisis confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach mediante el SPSS versión 25, por ser un instrumento politómico, se obtuvo un coeficiente de 0.890 de fiabilidad, que de acuerdo a la tabla 06, de criterio de confiabilidad de se tiene una **fuerte confiabilidad** de los 21 ítems en la variable denominada Habilidades Gerenciales.

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,771	36

De acuerdo a la tabla 8, para el análisis confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach mediante el SPSS versión 25, por ser un instrumento politómico, se obtuvo un coeficiente de 0.721 de fiabilidad, que de acuerdo a la tabla 6, de criterio de confiabilidad de se tiene una **fuerte confiabilidad** de los 36 ítems en la variable denominada Satisfacción Laboral.

Anexo n°4. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Estimado participante se le invita a participar de la siguiente encuesta, en caso acepte, deberá llenar una ficha de datos y completar los siguientes ítems, respondiendo a todas las preguntas con honestidad y seriedad. Es importante señalar que no existe ningún riesgo al participar de este trabajo de investigación.

Cabe resaltar que su participación es estrictamente voluntaria, y que la información obtenida será de carácter anónimo. Los datos obtenidos se emplearán para propósitos investigativos, teniendo como objetivo general el presente estudio: determinar la relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo. Los objetivos específicos son: Caracterizar al personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022. Identificar la percepción de las habilidades gerenciales del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo, año 2022.

Si usted está de acuerdo con lo mencionado, puede continuar con la resolución del formulario:

Sí acepto

No acepto

Anexo n°5. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo”					
OBJETIVOS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p>	<p>PREGUNTA GENERAL: ¿Existe relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022?</p> <p>PREGUNTAS ESPECÍFICAS:</p>	<p>H₁: Sí existe relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básico,</p> <p>DISEÑO: descriptivo, correlacional, transversal, no experimental</p>	<p>POBLACIÓN: 56 participantes</p> <p>MUESTRA: Muestra poblacional: 56</p> <p>Muestreo no probabilístico</p>	<p>Cuestionario sobre habilidades gerenciales desarrollado por Aguilar & Quispe (2018, citado en Gutiérrez-Siancas, 2022)</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Palma (1999, citado en Eugenio-Cruzado, 2019)</p>

<p>Caracterizar al personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022</p> <p>Identificar la percepción de las habilidades gerenciales del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en área</p>	<p>¿Cuáles son las características sociolaborales del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022?</p> <p>¿Cuál es la percepción de las habilidades gerenciales del personal que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción laboral</p>	<p>H₀: No existe relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022</p>			
--	---	---	--	--	--

crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo, año 2022.	del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo año 2022?				
--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud que labora en área crítica de Hospital COVID del MINSA, Chiclayo", cuyo autor es VILLEGAS CRUZ PABLO DONALD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 21 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN DNI: 17450252 ORCID: 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: G DIAZNC el 16-01- 2023 09:48:17

Código documento Trilce: TRI - 0498328