



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades directivas y satisfacción laboral en el Centro de
Salud de Vilcabamba, Grau 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Caceres Peseros, Velquiza (orcid.org/0000-0001-8766-1650)

ASESOR:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El estudio presente está dedicado a: En principio a Dios todopoderoso quien fue mi fortaleza, guía que con fidelidad y amor ha estado a mi lado en todo momento hasta el día de hoy.

A mi familia que con amor, paciencia y esfuerzo me han ayudado llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de sacrificio, responsabilidad y valentía, de caer ante las adversidades porque Dios todopoderoso está siempre de mi mano.

Autora: Velquiza Cáceres Peseros

Agradecimiento

Agradecer a mis asesores, quienes con sus conocimientos previos fueron una pieza fundamental dentro de las etapas de esta investigación para así poder alcanzar los resultados que se planteó desde el principio.

También quiero agradecer a mi familia, por el apoyo aun cuando ya me daba por vencida. De manera singular, quiero hacer mención a mi padre que en paz descanse, el que siempre estuvo presente espiritualmente para brindarme la fuerza que requiero para renovar energías.

Por último, quiero dar gracias al Centro de Salud de Vilcabamba por hacer posible que se lleve a cabo la ejecución de la investigación dentro de la misma. Sin duda no hubiese podido culminar de no haber sido por su incondicional ayuda.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
I. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables de operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	15
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones habilidades directivas	18
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral	19
Tabla 4 Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral	20
Tabla 5 Prueba de correlación $V1*V2$	21
Tabla 6 Prueba de correlación $D1-V1*V2$	22
Tabla 7 Prueba de correlación $D2-V1*V2$	23
Tabla 8 Prueba de correlación $D3-V1*V2$	24

Resumen

En el trabajo de investigación el **Objetivo:** determinar la relación entre las habilidades directivas y satisfacción laboral en el Centro de Salud Vilcabamba, Grau 2022. **Diseño de estudio:** fue de tipo básica, no experimental, descriptiva y correlacional. **Muestra:** constituida de 51 trabajadores. **Instrumento:** se empleó el cuestionario y la técnica de la encuesta. El análisis de datos se realizó en tres procesos básicos: la codificación, tabulación y construcción de cuadros y gráficos. **Resultados:** las habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral donde el 2% menciona que es malo las habilidades directivas y es regular la satisfacción laboral, el 41.2% menciona que es regular las habilidades directivas y es regular la satisfacción laboral, el 21.6% menciona que es regular las habilidades directivas y es bueno la satisfacción laboral, el 7.8% menciona que es bueno las habilidades directivas y es regular la satisfacción laboral, el 27.5% menciona que es bueno las habilidades directivas y es bueno la satisfacción laboral. **Conclusiones:** el desenlace es que se observa una relación entre las variables de habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores con un nivel de significancia $0.00 < 0.05$; donde se evidencia un coeficiente de correlación igual a 0.435^{**} lo que demuestra una correlación positiva en grado moderado y directa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Habilidades directivas, satisfacción laboral, salud.

Abstract

In the research work, the Objective: determine the relationship between management skills and job satisfaction at the Vilcabamba Health Center, Grau 2022. Study design: it was basic, non-experimental, descriptive and correlational. Sample: made up of 51 workers. Instrument: the questionnaire and survey technique were used. Data analysis was carried out in three basic processes: coding, tabulation and construction of tables and graphs. Results: management skills and their relationship with job satisfaction where 2% mention that management skills are bad and job satisfaction is fair, 41.2% mention that management skills are fair and job satisfaction is fair, 21.6% mention that managerial skills are fair and job satisfaction is good, 7.8% mention that managerial skills are good and job satisfaction is fair, 27.5% mention that managerial skills are good and job satisfaction is good. Conclusions: the outcome is that a relationship is observed between the variables of management skills and job satisfaction of workers with a significance level of $0.00 < 0.05$; where a correlation coefficient equal to 0.435^{**} is evident, which demonstrates a moderate and direct positive correlation between the study variables.

Keywords: Management skills, job satisfaction, health.

I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades directivas son conductuales, cualidades de la personalidad o tendencias estilísticas, su fin es conducir a determinados resultados, del mismo modo estos resultados se pueden observar por otros, en cambio los atributos están sujetos a la personalidad por lo que no se pueden observar (Whetten & Cameron, 2016). El desarrollar las diversas habilidades directivas posibilita que los que realizan labores y sus subordinados, ejecuten una tarea con resultados aún más positivos, puesto que hay una optimización en la impresión del directivo como guía y jefe de las diversas tareas a realizar en la organización, de la misma manera al consolidar lo que es la comunicación en una organización, los procesos mismos de labor se tornan más fluidos, por lo tanto este origina un incremento en la complacencia gremial (Tonidandel & Braddy, 2012).

En el Perú el sector de la salud presenta grandes deficiencias, los directivos obtienen conocimientos en la práctica sobre gestión y administración de centros de salud, los gerentes no desarrollan las habilidades y competencias para gestionar correctamente las instituciones de salud. De esta forma no terminan de comprender el lenguaje de administración ni logran encaminar a su personal a cargo para poder hacer las metas planteadas, puesto que en su aprendizaje inicial no recibieron orientación respecto al tema, los centros de salud son sistemas, en la que se llevan a cabo procedimientos administrativos fundamentales tales como las capacidades de dirección, estructura, técnicas, así como el control (Rodriguez et al., 2018).

Los casos generados por el covid-19, hace visualizar la urgencia de tener directivos que tengan desarrollado la eficacia y la eficiencia, a nivel de todo el sistema de salud en nuestro país, que brinden y nos muestren las posibilidades de acrecentar una gestión exitosa, para lo cual es primordial evaluar al trabajador acerca de las funciones de los establecimientos de salud.

En un mundo globalizado, empresarial y competitivo como en la que vivimos actualmente, las personas que realizan labores en las diferentes empresas, tienen visiones que van más allá del sueldo, estos aspiran en estar involucrados con un trabajo organizado, parte de ello el que uno de los componentes que genera una

mayor satisfacción gremial es la que trata sobre el funcionamiento de los directivos de las empresas u organizaciones, quienes tienen que tener las cualidades que les permitan desenvolverse con efectividad en la tarea que les corresponde desarrollar, por otro lado las cualidades directivas conforman puntos que están propensos de ser modificadas asimismo mejoradas con un correcto entrenamiento, por lo que parte de allí el valor de estudiar la interacción existente entre las habilidades directivas y la satisfacción en el trabajo.

Frente a la realidad descrita es posible proponer pregunta general de investigación: ¿Qué relación existe entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en el centro de salud Vilcabamba, Grau 2022?, asimismo se plantean las preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre las habilidades conceptuales y satisfacción laboral en el centro de Salud Vilcabamba, Grau 2022? ¿Qué relación existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022? y ¿Qué relación existe entre las habilidades humanas y satisfacción laboral en el centro de salud Vilcabamba, Grau 2022?

Esta indagación puede ser justificada teóricamente debido a que vive la escasez de agrandar los saberes que descubran la satisfacción de trabajo de parte de los que lo realizan, en lo específico inicia desde un aspecto que tiene mínima indagación como son las personalidades y caracteres de los jefes de las entidades de salud, ya que no es posible depreciar la influencia de los efectos y el éxito de las metas del sector salud dependen de las acciones del personal de salud.

La investigación a partir de lo metodológico se justifica puesto que, desde la presente investigación, tienen la posibilidad de hacer indagación que abarquen otros diseños de estudio y que posibiliten entender de mayor forma y con individuos de indagaciones grandes y la interacción que se muestra en medio de las capacidades órdenes y la satisfacción gremial, para eso tienen la posibilidad de utilizar las herramientas que se han aplicado en la investigación presente.

Se justifica desde el punto de vista práctico el presente estudio desde los resultados y las conclusiones obtenidas, para poder llevar a cabo de manera más informada, ciertas actividades que sean accesibles para mejorar el funcionamiento

de los establecimientos de salud, partiendo desde los directivos, para promover el mejor desarrollo de las capacidades, a las cuales no se le había brindado la atención necesaria.

Como objetivo primordial se planteó: determinar la relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022. También, dentro de los objetivos específicos se planteó: determinar la relación entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Vilcabamba, Grau 2022. Determinar la relación entre las habilidades técnicas y satisfacción laboral en el centro de salud Vilcabamba, Grau 2022. Determinar la relación entre las habilidades humanas y satisfacción laboral en el centro de Salud Vilcabamba, Grau 2022.

La hipótesis general planteada fue: existe relación directa y significativa entre habilidades directivas satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022, teniendo dentro de las hipótesis específicas: existe relación directa y significativa entre las habilidades conceptuales y satisfacción laboral en el centro laboral en el centro de Salud de Vilcabamba, Grau 2022. Existe relación directa y significativa entre las habilidades técnicas y satisfacción laboral en el centro de Salud Vilcabamba, Grau 2022. Y existe relación directa y significativa entre las habilidades humanas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, en principio se toma en cuenta la investigación de Hidalgo (2021) en su investigación en Ecuador, se propuso el objetivo de evaluar si existe una asociación entre las habilidades gerenciales y el nivel de satisfacción en el ámbito laboral dentro de una institución de salud. El estudio se realizó como una investigación tipo básica, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo transversal no experimental y correlacional. La muestra consistió en 84 sujetos. Los hallazgos indicaron que hay una fuerte relación positiva entre las dos variables, como se demuestra por los valores de $Rho=0.662$, $p=0.000$ y $R=44\%$. En resumen, se pudo determinar que efectivamente existe una relación significativa y positiva entre las variables bajo investigación.

Por otro lado Berrio et al. (2021) en su indagación en Colombia, en relación a factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública, tuvo un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal y con una población finita. Dentro de los resultados los elementos relacionados con la satisfacción en el entorno laboral abarcan variables como el género, la edad, la modalidad de empleo y el tiempo de servicio. Además, se resalta que los empleados en roles administrativos experimentan niveles significativamente altos de satisfacción en relación a la naturaleza de sus responsabilidades, la actitud y estilo de liderazgo de sus superiores, las interacciones con sus colegas y su percepción del trabajo en general, a diferencia de su satisfacción con aspectos como el salario o las perspectivas de promoción y ascenso, que no resultan tan influyentes en los niveles de satisfacción.

A su vez Paksoy et al. (2017) en la investigación que desarrollo tuvo como objetivo el determinar los niveles de satisfacción laboral y compromiso laboral y la existencia de la relación de estos en base a una comunicación eficaz; utilizó un metodología de enfoque cuantitativo, correlacional y el método empleado para recoger los datos fue la encuesta. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 339 sujetos. Los análisis señalaron que hay una relación positiva, moderada y bidireccional, entre las variables y dimensiones estudiadas.

Por su parte, Donawa y Games (2019) llevaron a cabo un estudio en Colombia y Venezuela con el propósito primordial de identificar las habilidades gerenciales requeridas para promover una cultura de innovación en entornos universitarios. El enfoque metodológico empleado en este trabajo fue de naturaleza descriptiva, de tipo no experimental, de alcance transeccional y basado en la recopilación de datos en terreno. La muestra estuvo compuesta por 120 docentes, y el instrumento de recolección de información utilizado fue un cuestionario. Los resultados de esta investigación sugieren que existe una carencia en las competencias de gestión necesarias para fomentar la innovación. La ausencia de habilidades de liderazgo en la generación de ideas innovadoras limita la promoción de la creatividad y obstaculiza la implementación de estrategias para desarrollar una cultura de innovación en entornos académicos.

En cuanto a los antecedentes nacionales en la siguiente investigación, en su tesis, Rosales (2018) se propuso investigar la relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en un club deportivo. Utilizando un enfoque correlacional y un método hipotético-deductivo, junto con un diseño no experimental que incluyó a una muestra de 236 participantes, obtuvo resultados que revelaron un coeficiente de correlación (Rho) de 0.702. Este valor confirma la existencia de una relación significativa entre las dos variables analizadas. En otras palabras, se estableció que a medida que las deficiencias en las habilidades directivas aumentan, también aumentan los problemas en la satisfacción laboral.

Del mismo modo, Barazorda (2021) en su investigación planteó su objetivo el identificar la relación existente entre las Habilidades directivas y satisfacción laboral en un centro de salud de la provincia de Abancay. Realizó un estudio tipo básico, cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo correlacional y transversal. Su población fue de 30 contratados; aplicó como instrumentos dos cuestionarios. La investigación permitió concluir que ambas variables, se encuentran en correlación, de una forma directa y significativa, corroborado por un valor de $Rho = 0.734$.

Del mismo modo, Gonzales (2021) en su estudio sobre habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Andahuaylas. Planteó

como objetivo el determinar la relación entre las variables mencionadas. Metodología, descriptiva correlacional de diseño no experimental, método hipotético deductivo, naturaleza cuantitativa. La muestra estuvo constituida de 40 contratados. Los resultados indican que el 77.5% de las habilidades directivas se clasifican como nivel regular, mientras que la satisfacción laboral se encuentra mayoritariamente en un nivel medio, con un 87.5% de los participantes. Además, se ha establecido una relación significativa entre estas dos variables; de acuerdo al coeficiente ($r = 0.455^{**}$) y una ($\text{Sig.} = 0.003 < 0.01$).

También en su investigación, Silvia (2021) tuvo como objetivo establecer la relación entre las habilidades de directivas y la satisfacción laboral entre los empleados de una empresa de transporte. El enfoque metodológico adoptado en este estudio se basó en un diseño correlacional no experimental. Se llevó a cabo un muestreo probabilístico que incluyó a 30 participantes seleccionados para conformar la muestra. La recopilación de datos se realizó a través de un cuestionario. Los resultados indicaron un ($r = 0.616$) con un sig. de 0.000, que es menor que 0.05. Esto conduce a la conclusión de que existe una correlación moderada y positiva entre las dos variables que se analizaron.

Por último se tiene a Gonzales (2022) en su investigación con el objetivo de determinar la relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal en una institución de salud. El enfoque metodológico empleado en este estudio fue cuantitativo y correlacional, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 81 participantes del personal de salud. Los resultados del análisis revelaron un coeficiente de $Rho = 0.604$, lo que indica una correlación moderada y positiva entre las variables estudiadas. Además, un sig. = 0.0001; por debajo de 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que las variables investigadas presentan una correlación significativa.

A continuación, se desarrolla el respectivo marco teórico, lo que corresponde en principio a la variable "Habilidades directivas", la que también se le entiende como la teoría de la psicología del gremio y de las empresas, de esta forma siendo una de las teorías originarias el cual nace con Katz y Kanh (1977, como se citó en Sánchez, 2017). Asimismo, Ramirez, (2018) brinda una definición sobre las

habilidades directivas como competencias de capacidad y conocimiento que suelen ser indispensables para poder tener un manejo de uno mismo, así como las interacciones o relaciones con otros. Es un planteamiento de la realización, dirigiendo y supervisando al personal para el cumplimiento y logro de los objetivos de una organización.

Robert L. Katz en su teoría sobre las habilidades directivas, indica que un gerente exitoso es el que posee habilidades fundamentales las que menciona son tres (conceptuales, humanas y técnicas). El defecto en cada una de estas habilidades puede generar que se pierda o anule la probabilidad de ser un directivo con éxito y ello pone como resultado el riesgo del triunfo de la organización u empresa. Necesariamente se requieren las diferentes habilidades directivas para poder llevar a cabo las múltiples funciones de administración, dentro de ello tenemos a la organización, las habilidades técnicas, de dirección, control y evaluación (Robbins & Judge, 2017).

Robert L. Katz fue el primero en presentar el debate científico y de manera estructurada lo concerniente a las Habilidades de gestión. Estudio publicado en Harvard Business en 1995, dicho artículo trata sobre habilidades de un administrador afectivo (Luján, 2018). Asimismo, sobre las habilidades técnicas nos indica que tienen una con la capacidad para poder usar para sí mismos o grupos, los recursos y relaciones, para desarrollar tareas determinadas que les permitan enfrentar los inconvenientes que se puedan presentar. Es necesario para ello el manejo de una práctica o carrera profesional (Madrigal, 2009).

Asimismo, Whetten y Cameron (2016) plasman data sobre la teoría de habilidades de dirección, indican que, como base está el comportamiento conductual, ya que las habilidades directivas se diferencian de otros tipos de habilidades, dado que estas son de carácter conductual, asimismo está relacionado a la escala de valores que emplean los hombres para el actuar en su existencia; implica los cambios que registran en el plano social e individual (Madrigal, 2009). Las habilidades directivas pueden ser observadas por otros, lo que hace posible su evaluación. Los mismos autores indican que a partir de esta visión teórica nace un fundamental aspecto para las diferentes habilidades directivas y es que estas tienen

la posibilidad de ser supervisadas, por ello se puedan desarrollar y cambiar, prácticas de manera personal e independiente.

Las habilidades de dirección a diferencia de las capacidades, como pueden ser comparadas con la capacidad de observar, o tal vez el intelecto, pueden ser desarrollados, ahí la diferencia principal entre las habilidades y capacidades, ya que por lo general con las primeras nacemos, y su deterioro o mejora no dependen fundamental y básicamente del desarrollo o entrenamiento de las mismas, sino más bien para su mejora requieren que se les brinde alguna ayuda externa (Trivedi, 2019). La capacidad de una autodirección es la principal habilidad y competencia que se tiene que medrar en el estudiante, el ser su mismo líder y desdoblar las habilidades que esto comprende para que así a futuro o en su propio entorno de formación pueda ser líder y motivador (Madrigal, 2009).

Las habilidades personales, fundamentalmente están directamente relacionadas con el desarrollo de un autoconocimiento, la solución a los problemas o inconvenientes de una manera analítica e innovadora, así como el manejo del estrés. Las habilidades entre personas, son para consolidar y afianzar el trabajo en grupo, con predisposición a la cooperación, gentileza para así solucionar las necesidades de sus pares, así como para alcanzar objetivos en común. En cuanto a la habilidad humana repercute positiva o negativamente en el resto desde el ánimo e impulso, así como una conducción efectiva del equipo para alcanzar propósitos determinados (Madrigal, 2009).

Existen múltiples conceptos sobre habilidades directivas, entre algunas de esos conceptos se encuentran las expuesto por Griffin y Van Fleet (2013), el cual puntualiza que las habilidades de dirección son un grupo de principales acciones que se encuentran constituidas por habilidades interpersonales, técnicas, conceptuales, de diagnóstico, comunicación o de administración de tiempo,

Las capacidades de administración son una razón fundamental para el triunfo consecutivo de una organización. La efectividad de la administración necesita capacidad en administración. Las habilidades directivas aclaran la

necesidad de tener en consideración la educación en gerencia en el futuro (Suresh & Kokidal, 2015).

Referente a las dimensiones de las habilidades de dirección desde el punto de vista de Robert Katz, se describen tres dimensiones: en primer lugar, lo que es la habilidad técnica, concerniente al dominio de una capacidad de análisis, así como el contar con la utilización de manera idónea el implemento o herramienta y sus propias técnicas de una disciplina específica y determinada. La segunda encontramos la habilidad humana es la habilidad de entender, producir la motivación y del trabajo en conjunto con los empleados. La habilidad conceptual, y comúnmente conocida también como la habilidad de percepción, análisis, la habilidad basada en el entendimiento general de la parte teórica, así como la habilidad intelectual (Mateus et al., 2019).

Seguidamente, describiremos lo más relevante sobre la teoría de la satisfacción gremial o laboral. En principio dos grandes teorías se resaltan, las del contenido, esta se preocupa por detectar los impulsos y las necesidades que tienen las personas; y las del proceso. La de contenido realza los elementos específicos que sirven de motivación a la persona con respecto al trabajo, en lo que la del proceso se encarga de la dinámica de esta fase de motivación (Johnson & Nandy, 2015).

Abraham Maslow en su “Teoría de la pirámide” da a conocer que existen cinco grupos sucesivos de necesidades, siendo el primero el de necesidades claramente el de las físicas o fisiológicas. Todos estos conforman las necesidades de una persona (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017). Las necesidades que están conformadas por cinco grupos, se hallan en una colocación sucesiva de necesidades y estas son: necesidades fisiológicas, seguridad y garantía, pertenencia, prestigio, estatus y necesidad de actualizaciones. Para satisfacer estas necesidades los seres humanos se encargan de realizar ese trabajo y, a razón que la sociedad transita en la vida, su grupo de urgencias y necesidades son relativas. El desarrollo individual y de grupo provoca que las necesidades se incrementen de manera positiva, mientras tanto que lo opuesto causa un incremento negativo en el anhelo de satisfacer las necesidades.

La seguridad según necesidad se divide en: seguridad familiar, monetaria, empleo, amor y seguridad física; asimismo la necesidad de pertenencia se divide en: amor entre socios, hermanos, hijos y amor paterno. El comprender es fácil del por qué las necesidades descritas se subdividieron jerárquicamente, las necesidades fisiológicas en la parte inferior como base y necesidades de actualización plasmadas en la cima de una pirámide jerarquizada (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017).

Se replanteó la escala de necesidades de Abraham Maslow, sintetizándola básicas necesidades humanas esta fue realizada por Alderfer. El cual mantuvo la estructura de jerarquía de Maslow, empero disminuyo los grados a 3 sobre la base ya existente de una determinada superposición en la capa intermedia y las llamó a estas crecimiento, relación y existencia. El parentesco como necesidad implica la relación con otros individuos y la satisfacción que ofrecen de manera de soporte emocional, consideración, reconocimiento y sentido de dominio. Dichas necesidades los compañeros de trabajo dentro de la organización pueden satisfacer, asimismo fuera del trabajo pueden cumplir la función los familiares y amigos (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017).

Otra teoría planteada por David McClelland sobre las tres necesidades se llegó a conocer como teoría, así como también se le percibe “la teoría de las necesidades aprendidas”, debido a que gran parte de las necesidades mencionadas se forman con el pasar de la línea de tiempo y están sujetos a experiencias y vivencias de cada ser humano. Los resultados del sitio de labor están sujetos de la conjugación idónea de las condiciones del desempeño laboral y la ubicación de un individuo con necesidades altas de productividad (Laud et al., 2016).

“Las teorías de procesos”, indica que su fin es motivar al trabajador, lo cual coopera a la impresión y experiencia de su satisfacción, así como la falta de satisfacción de parte de cada trabajador, estas teorías tratan de seguir el proceso implicado del desarrollo diverso de su motivación. Sostienen la motivación del trabajador a partir de lo que se activa inicialmente el comportamiento por medio de

la elección de opciones de comportamiento, hasta que se muestre el real esfuerzo. Las teorías que demuestran más importancia en el ámbito de la satisfacción de la labor se mencionan a continuación en las siguientes citas (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017).

“La teoría de Victor Vroom” propone la descripción más acertada sobre lo que es la motivación, indica a la teoría de la expectativa como la manera más usual de comprenderla. La mencionada teoría afirma, que el proceder de forma específica mantiene una relación con lo que es la vehemencia de las perspectivas que provoca el hecho, en otras palabras, si al empleado le resulta atrayente el resultado éste aplicara en sus actividades todas sus capacidades. Esta teoría indica que el actuar de una manera sólida y determinada depende de la perspectiva de que luego del acto se dará determinados resultados y de lo atrayente de estos resultados para el mismo involucrado (Izvercian et al., 2016).

Dentro de la “Teoría de la equidad”, se sostiene que los individuos se encuentran motivados por las injusticias e inequidades, debido a ello continúan haciendo una comparación de sus esfuerzos con lo que efectúan los de su entorno de trabajo así mismo también sobre los beneficios y recompensas que se les conceden. Se habla de equidad como semejante a una apreciación de igualdad en relación de lo que concierne a los esfuerzos y los beneficios y recompensas brindadas a sus pares en el trabajo dentro de su organización. Una postura imparcial donde todos los trabajadores sean tratados de manera igual prevé resultados semejantes para insumos semejantes; en caso de que unos cuantos trabajadores perciban que otros compañeros por el mismo trabajo están recibiendo recompensas más altas, desde luego contendrán de sus respectivos esfuerzos. (Izvercian et al., 2016).

El término de la satisfacción gremial nace de la palabra “satisfactio” de origen latín, lo cual se explica como la acción y el impacto de provocar satisfacción ante una determinada necesidad. En la actualidad la satisfacción gremial en la mayor parte de las empresas está inmerso la administración de los recursos humanos, en particular, esas que estiman y valoran a sus empleados como el operante de mayor importancia de la misma, no continuamente ha sido de esta forma. Por otro lado,

satisfacción laboral está conceptualizada como la afección positiva inherente que cada individuo tiene respecto al trabajo que se lleva a cabo y que esta se da en base a la estimación de peculiaridad propia (Robbins & Judge, 2017).

Obeidat (2019) haciendo un aporte respecto al tema manifiesta que la satisfacción dentro del trabajo se podría tener en cuenta a manera de una medición en que un trabajador se satisface con la labor que lleva realizando y las diversas vertientes del trabajo, lo que en consecuencia hace que al empleado le cause agrado o desagrado su labor, como el control o la naturaleza del trabajo desarrollado. Por otro lado, Haque et al. (2012) muestra que la satisfacción laboral en cuanto a sus respectivas dimensiones que estas tienen un impacto considerable en cuanto a la satisfacción de propio trabajador, son los factores personales y dentro de ello encontramos a la raza, género, la religión y la edad.

Sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, Lovering (2017) hace mención que podrían entenderse de dos factores de Herzberg. Donde explica que existen dos diferentes factores, los de higiene y motivadores. En cuanto a los factores de higiene se dice que es necesaria para una empresa, sin estos el trabajador no se encontraría satisfecho en la empresa, evitando así su normal desempeño laboral, como es el ambiente donde se desarrolla el trabajo, el salario equitativo y sus políticas. Por otro lado, los que motivan, su fin es usar las capacidades de cada individuo y apoyarlos a ser reconocidos en la empresa. Esto del mismo modo les propicia a trabajar de una mejor manera y establece de una manera más segura la satisfacción laboral.

Por otro lado, se toma en cuenta sobre la satisfacción con las supervisiones y la colaboración en la empresa, con respecto a las supervisiones de los que dirigen, lo que es la imparcialidad percepción del trato por los integrantes del lugar donde se labora, la continuidad de las supervisiones, así como la consideración y respeto sobre la toma de decisión y la favorable relación entre sí (Luengo et al., 2016).

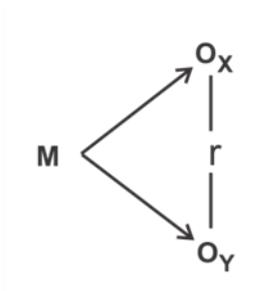
Las teorías que muestran relación entre las habilidades directivas y lo que es la satisfacción laboral, Kodikal y Suresh (2015) indica que, a la par del incremento de la dificultad dentro de los servicios de salud, quienes brindan empleos en los hospitales demandan personal idóneo, calificado y con competencias para así brindar atención de calidad a los usuarios. El perfeccionamiento sobre de las habilidades directivas y de gestión del personal de la salud incrementa la satisfacción dentro del trabajo donde se desempeña; a su vez esto, coadyuva a los establecimientos de salud a poder asegurar niveles altos de atenciones respecto a la salud; por lo tanto, todo ello compone un reto enorme para todo el sector de la salud.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El fin dentro de la investigación tiene como propósito ampliar el campo sobre el conocimiento por lo que la investigación es de tipo es básica (Sánchez & Reyes, 2015). El estudio analizado es de tipo no experimental por su diseño, busca hallar la intensidad sobre la relación entre las variables de estudio por lo tanto es descriptiva y correlacional (López & Fachelli, 2015).

El diseño de estudio tiene el esquema siguiente:



Dónde:

M: muestra de estudio

Ox: habilidades directivas

Ov: satisfacción laboral

R: relación de las variables de estudio

3.2. Variables de operacionalización

Variable de estudio 1: “Habilidades directivas”

Definición conceptual: grupo identificable de diversos actos llevadas a la práctica por los directivos, las cuales encausan a obtener determinados resultados exigidos y a la par están sujetas a ser examinadas y desplegadas (Whetten & Cameron 2016).

Definición operacional: desenvolvimiento de las habilidades directivas que son medidos por las dimensiones: habilidades conceptuales, técnicas y humanas.

Variable de estudio 2: “Satisfacción laboral”

Definición conceptual: afección positiva es desarrollada respecto a la labor que se efectúa y que nace en base de la apreciación de las diferentes características del trabajo (Robbins & Judge, 2017).

Definición operacional: nivel de satisfacción dentro del trabajo que percibe los mismos empleados y es medurado usando las dimensiones satisfacción percibida con respecto a las dimensiones mencionadas.

3.3. Población, muestra y muestreo

El universo es el grupo en su totalidad de elementos que componen un marco de interés analítica y sobre el que deseamos originar conclusiones respecto a nuestro análisis, estas conclusiones de manera estadística, sustantiva y de teórica (López & Fachelli, 2015). La población dentro de la investigación estuvo representada por 51 personales de trabajo del establecimiento de salud de Vilcabamba - Grau, evidenciándose en el detalle a continuación:

Tabla 1

Población de estudio

Personal	Cantidad	%
Médicos	4	8.69
Odontólogos	4	8.68
Obstetras	5	10.8
Enfermeras	7	15.21
Psicólogo	1	2.17
Nutricionista	1	2.17
Técnicos en farmacia	2	4.34
Técnicos en laboratorio	2	4.34
Técnicos en enfermería	25	53.76
Total	51	100,0

Fuente: personal de trabajo del Establecimiento de Salud Vilcabamba, Grau.

La muestra es un sub grupo de unidades que representan de un grupo denominado población o universo total, el cual es sometido a una observación desde un punto de vista científico este con el objetivo de lograr productos o resultados valederos para la población o universo investigado en su totalidad, dentro de algunos márgenes de error y de probabilidad de que pueden determinar cada caso (López & Fachelli, 2015).

La presente investigación dentro de la muestra se constituyó por el número total del universo en investigación, dentro de ellas se encuentra en su totalidad el personal que brinda servicios dentro del Centro de Establecimiento de Salud de Vilcabamba, Grau 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta la indagación se aplicó la técnica denominada encuesta, siendo la manera que facilita indagar información más importante, de ambas variables en estudio, donde se establece así de un modo esencial de indagación de las ciencias sociales, (Grasso, 2016). El cuestionario estructurado es el instrumento relacionado a las técnicas de las encuestas, el cual fue aplicado en la indagación, que permitió recolectar a través de preguntas cerradas, datos correspondientes a los objetivos empleados en la encuesta (Grasso, 2016). Se aplicó un número de dos diferentes cuestionarios, uno correspondiente a las habilidades directivas y otro con respecto a la satisfacción laboral.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo esta indagación se emanó a requerir la autorización a la dirección del Centro de Salud Vilcabamba, Grau. Autorización que permitió efectuar la recolección de datos en dicha institución, con el propósito de crear una base de datos, siendo los cuestionarios realizados en formato físico, y sean aplicados a la muestra.

3.6. Métodos de análisis de datos

Las informaciones recolectadas por medio de los instrumentos aplicados a los encuestados van a ser procesados en la base de datos en Excel, en la cual se registró los valores conseguidos para cada variable. Fue exportado al programa estadístico SPSS los datos obtenidos, y se procedió al respectivo análisis de los datos. Las tablas estadísticas que se presentaron muestran las respectivas variables con sus dimensiones, finalizando con la prueba de las hipótesis y de esa manera determinar sobre la relación entre las dos variables de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Esta indagación alcanzó los elementos moralistas de privacidad y no propaganda de los colaboradores en la pesquisa, además de hacer conocer sobre metas que se pretende con la misma y se va a tener absoluta reserva de la información brindada, del mismo modo se tiene presente los elementos de merced, no maleficiencia, soberanía y equidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones habilidades directivas

	Habilidades conceptuales		Habilidades técnicas		Habilidades humanas	
	f.	%	f.	%	f.	%
Malo	9	17.6	0	0	2	3.9
Regular	37	72.5	20	39.2	16	62.7
Bueno	5	9.8	31	60.8	33	35.3
Total	51	100	51	100	51	100

Se visualiza la distribución de frecuencias de las dimensiones habilidades directivas donde: el 17.6% percibe un nivel malo, el 72.5% es regular y el 9.8% es bueno en las habilidades conceptuales; el 39.2% es regular, el 60.8% es bueno y el 3.9% es malo en habilidades técnicas; mientras que, el 62.7% es regular, el 35.3% es bueno y el 3.9% es malo en habilidades humanas.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral*

	Supervisión y participación en la organización		Remuneración y las prestaciones		Satisfacción intrínseca con el trabajo		Ambiente físico del trabajo		Cantidad y calidad de producción	
	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%
Malo	0	0	0	0	3	5.9	0	0	0	0
Regular	31	60.8	20	39.2	20	39.2	19	37.1	9	17.6
Bueno	20	39.2	31	60.8	28	54.9	32	62.7	42	82.4
Total	51	100	51	100	51	100	51	100	51	100

Se observa que la distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción laboral donde 60.8% percibe que el nivel es malo y el 39.2% es bueno ambos de la supervisión y participación en la organización, el 39.2% es regular y el 60.8% es buena ambos de la remuneración y las prestaciones, el 5.9% es malo, 39.2% es regular y el 54,9% es bueno los tres datos de la satisfacción intrínseca con los trabajadores, el 37.1% es regular, el 62.7% es buena ambos del ambiente físico del trabajo, el 17.6% es regular y el 82.4% es buena ambos de la cantidad y calidad de producción.

Tabla 4*Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral		
			Regular	Bueno	Total
Habilidades directivas	Malo	Recuento	1	0	1
		% del total	2.0%	0.0%	2.0%
	Regular	Recuento	21	11	32
		% del total	41.2%	21.6%	62.7%
	Bueno	Recuento	4	14	18
		% del total	7.8%	27.5%	35.3%
Total	Recuento	26	25	51	
	% del total	51.0%	49.0%	100%	

Se observa las habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral donde: el 27.5% de los encuestados perciben un nivel de satisfacción bueno considerando un nivel bueno en habilidades directivas; mientras que, el 43.2% percibe un nivel regular en la satisfacción, pero malo-regular en habilidades directivas.

Análisis inferencial

Dado que las variables son de naturaleza cualitativas para el estudio se empleó el estadístico de Rho Spearman para establecer el grado de correlación entre las variables propuestas. Para el estudio la regla de decisión establece un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Hipótesis General

H0: no existe relación directa y significativa entre las habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

H1: existe relación directa y significativa entre las habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

Tabla 5

*Prueba de correlación V1*V2*

		V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.001
		N	51
	V2	Coeficiente de correlación	.435**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados indican que el nivel de significancia entre las dos variables es de 0.00, por debajo de 0.05. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis propuesta, y se observa un coeficiente de correlación igual a $Rho = .435^{**}$. Esto sugiere que hay una correlación positiva moderada entre las variables propuestas.

Hipótesis específica 1

H0: no existe relación directa y significativa entre las habilidades conceptuales y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

H1: existe relación directa y significativa entre las habilidades conceptuales y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

Tabla 6

*Prueba de correlación D1-V1*V2*

		D1-V1	V2
D1-V1	Coeficiente de correlación	1.000	.450**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	51	51
V2	Coeficiente de correlación	.450**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados indican que el nivel de significancia entre las dos variables es de 0.00, por debajo de 0.05. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis propuesta, y se observa un coeficiente de correlación igual a $Rho = .450^{**}$. Esto sugiere que hay una correlación positiva moderada entre los elementos analizados.

Hipótesis específica 2

H0: no existe relación directa y significativa entre las Habilidades técnicas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

H1: existe relación directa y significativa entre las Habilidades técnicas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

Tabla 7

*Prueba de correlación D2-V1*V2*

			D2-V1	V2
Rho de Spearman	D2-V1	Coeficiente de correlación	1.000	.466**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	51	51
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	.465**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados indican que el nivel de significancia entre las dos variables es de 0.00, por debajo de 0.05. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis propuesta, y se observa un coeficiente de correlación igual a $Rho = .466^{**}$. Esto sugiere que hay una correlación positiva moderada entre los elementos analizados.

Hipótesis específica 3

H0: no existe relación directa y significativa entre las habilidades humanas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

H1: existe relación directa y significativa entre las habilidades humanas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba – Grau 2022.

Tabla 8

*Prueba de correlación D3-V1*V2*

		Habilidades Humanas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Habilidades Humanas	Sig. (bilateral)	.639**
		N	.001
		Coeficiente de correlación	51
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	51
		N	.001

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados indican que el nivel de significancia entre las dos variables es de 0.00, por debajo de 0.05. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis propuesta, y se observa un coeficiente de correlación igual a $Rho = 0.639^{**}$. Esto sugiere que hay una correlación positiva moderada entre los elementos analizados

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general del estudio el cual consiste en determinar el grado de relación entre las variables “Habilidad gerenciales” y “Satisfacción laboral” en una institución de salud; posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, el 27.5% de los encuestados perciben un nivel de satisfacción bueno considerando un nivel bueno en habilidades directivas; mientras que, el 43.2% percibe un nivel regular en la satisfacción, pero malo-regular en habilidades directivas. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. Inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.435; siendo que existe correlación positiva entre las variables de estudio en grado moderado.

A nivel internacional este resultado se contrasta con el estudio de Hidalgo (2021) en su indagación su objetivo es determinar si existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en una institución de salud. Los resultados obtenidos identificaron hay una relación significativa y positiva de las dos variables ($\rho=0.662$; $p=0.000$; $R=44\%$). En el que concluyó que si existe una relación positiva y considerable entre las variables de estudio.

A nivel nacional se corrobora con Gonzales (2021) en su estudio sobre habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas. Los resultados indican que el 77.5% de las habilidades directivas se clasifican como nivel regular, mientras que la satisfacción laboral se encuentra mayoritariamente en un nivel medio, con un 87.5% de los participantes. Además, se ha establecido una relación significativa entre estas dos variables; de acuerdo al coeficiente ($r = 0.455^{**}$) y una ($\text{Sig.} = 0.003 < 0.01$).

De igual manera Barazorda (2021) en su investigación planteó su objetivo el identificar la relación existente entre las Habilidades directivas y satisfacción laboral en un centro de salud de la provincia de Abancay. Realizó un estudio tipo básico, cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo correlacional y transversal. Su población fue de 30 contratados; aplicó como instrumentos dos cuestionarios. La investigación permitió concluir que ambas variables, se encuentran en correlación, de una forma directa y significativa, ya que el coeficiente de correlación de

Spearman hallado fue de 0.734, lo que indica que cuando se den de la mejor manera las habilidades directivas, se espera mayor indicadores de satisfacción en lo laboral.

En respuesta al objetivo específico 1; determinar la relación entre la dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción laboral, posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, del total de encuestados, el 17.6% percibe un nivel malo, el 72.5% es regular y el 9.8% es bueno, en la dimensión mencionada. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.450; siendo que existe correlación positiva entre los elementos analizados en grado moderado.

A nivel internacional los hallazgos se corroboran con el estudio de Donawa y Games (2019) realizado en Colombia y Venezuela con el objetivo fundamental de identificar las habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria. Los resultados de esta investigación sugieren que existe una carencia en las competencias de gestión necesarias para fomentar la innovación. La ausencia de habilidades de liderazgo en la generación de ideas innovadoras limita la promoción de la creatividad y obstaculiza la implementación de estrategias para desarrollar una cultura de innovación en entornos académicos.

A nivel nacional se cita a Rosales (2018) en su tesis tuvo por objetivo establecer la relación existente entre las habilidades directivas y satisfacción laboral en un club deportivo. Dentro de los resultados alcanzados, se demostró un Rho = 0.702 que determinó que existe relación significativa ambas variables. Esta relación indica a un mayor problema en habilidades directivas, mayor es el problema en la satisfacción laboral.

En respuesta al objetivo específico 2; determinar la relación entre la dimensión habilidades técnicas y la satisfacción laboral, posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, del total de encuestados, el 39.2% es regular, el 60.8% es bueno y el 3.9% es malo en la dimensión mencionada. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. inferior a 0.05 y un

coeficiente Rho = 0.466; siendo que existe correlación positiva entre los elementos analizados en grado moderado.

A nivel nacional los hallazgos se corroboran con el estudio de Silvia (2021) en su investigación su propósito fue determinar la relación entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de transporte. Los resultados arrojaron un coeficiente ($r = 0.616$), sig. de $0.000 < 0.05$. Esto lleva a la conclusión de que existe una correlación moderada y positiva entre las dos variables analizadas.

En respuesta al objetivo específico 3; determinar la relación entre la dimensión habilidades humanas y la satisfacción laboral, posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, del total de encuestados, el 62.7% es regular, el 35.3% es bueno y el 3.9% es malo en la dimensión mencionada. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. Inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.639; siendo que existe correlación positiva entre los elementos analizados en grado moderado.

A nivel internacional los hallazgos se corroboran con Paksoy et al. (2017) en la investigación que desarrollo tuvo como objetivo el determinar los niveles de satisfacción laboral y compromiso laboral y la existencia de la relación de estos en base a una comunicación eficaz. Los análisis señalaron que hay una relación positiva, moderada y bidireccional, entre las variables y dimensiones estudiadas.

De igual manera, Berrio et al. (2021) en su indagación en Colombia, en relación a factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública. Dentro de los resultados los elementos relacionados con la satisfacción en el entorno laboral abarcan variables como el género, la edad, la modalidad de empleo y el tiempo de servicio. Además, se resalta que los empleados en roles administrativos experimentan niveles significativamente altos de satisfacción en relación a la naturaleza de sus responsabilidades, la actitud y estilo de liderazgo de sus superiores, las interacciones con sus colegas y su percepción del trabajo en general, a diferencia de su satisfacción con aspectos

como el salario o las perspectivas de promoción y ascenso, que no resultan tan influyentes en los niveles de satisfacción.

Dicho lo anterior, la relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral es fundamental en el ámbito de la gestión de recursos humanos y el liderazgo en las organizaciones. Las habilidades directivas se refieren a las capacidades y competencias que los líderes y gerentes necesitan para dirigir a sus equipos de manera efectiva, mientras que la satisfacción laboral se relaciona con el nivel de contento y bienestar que los empleados experimentan en su trabajo.

Asimismo, en base a las teorías analizadas y los resultados del estudio se puede afirmar que, las habilidades directivas desempeñan un papel crucial en la satisfacción laboral. Los líderes y gerentes que poseen estas habilidades son más propensos a crear un entorno de trabajo positivo, motivador y colaborativo, lo que, a su vez, contribuye a una mayor satisfacción de los empleados. La relación entre ambas es bidireccional, ya que empleados satisfechos también tienden a ser más productivos y colaborativos, lo que a su vez facilita la tarea de los líderes. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades directivas es esencial para fomentar la satisfacción laboral y el éxito en cualquier organización.

VI. CONCLUSIONES

Primero: posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, el 27.5% de los encuestados perciben un nivel de satisfacción bueno considerando un nivel bueno en habilidades directivas; mientras que, el 43.2% percibe un nivel regular en la satisfacción, pero malo-regular en habilidades directivas. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. Inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.435; siendo que se concluye que existe correlación positiva entre las variables “Habilidades directivas” y “Satisfacción laboral” en grado moderado.

Segundo: posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, del total de encuestados, el 17.6% percibe un nivel malo, el 72.5% es regular y el 9.8% es bueno, en la dimensión mencionada. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. Inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.450; siendo que se concluye la existencia de una correlación positiva entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral en grado moderado.

Tercero: posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, del total de encuestados, el 39.2% es regular, el 60.8% es bueno y el 3.9% es malo en la dimensión mencionada. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. Inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.466; siendo que existe correlación positiva entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral en grado moderado.

Cuarto: posterior al procesamiento de datos se obtuvo en el análisis descriptivo que, del total de encuestados, el 62.7% es regular, el 35.3% es bueno y el 3.9% es malo en la dimensión mencionada. El análisis estadístico validó la hipótesis propuesta con una Sig. Inferior a 0.05 y un coeficiente Rho = 0.639; siendo que existe correlación positiva entre las habilidades humanas y la satisfacción laboral en grado moderado.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: la mejora de la satisfacción laboral en un centro de salud es un proceso continuo se recomienda un liderazgo sólido y el desarrollo constante de habilidades directivas en las dimensiones conceptual, técnica y humana. Al aplicar estas recomendaciones, estarás mejorando la calidad de vida de los empleados, lo que a su vez tendrá un impacto positivo en la atención al paciente y en la reputación del centro de salud.

Segundo: en las habilidades conceptuales, se recomienda fomentar una visión a largo plazo para el centro de salud, identificando metas y objetivos claros. Comunica esta visión de manera efectiva a todo el equipo, de modo que todos compartan un propósito común. Una visión compartida puede proporcionar un sentido de dirección y propósito que aumenta la satisfacción de los empleados. Asimismo, utilizar habilidades conceptuales para optimizar la planificación de recursos, como el personal, el equipamiento y el presupuesto, lo que puede reducir el estrés y la insatisfacción laboral.

Tercero: en las habilidades técnicas se recomienda proporcionar oportunidades de formación y desarrollo profesional para el personal, que estén al tanto de las últimas prácticas médicas y tecnológicas para aumentar su confianza en su capacidad para brindar atención de calidad.

Cuarto: en las habilidades humanas se recomienda fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva. Escuchar activamente al personal, a los pacientes, y responder a sus preocupaciones o necesidades. La comunicación efectiva fomenta la confianza y la satisfacción. Asimismo, desarrollar habilidades para manejar conflictos de manera constructiva. En un entorno de salud, los conflictos pueden ser especialmente desafiantes. Brindar apoyo emocional al personal en situaciones estresantes y promover la resolución de conflictos de manera justa y equitativa.

REFERENCIAS

- Barazorda, E. (2021). Habilidades directivas y satisfaccion laboral en el centro de salud Tmaburco, Abancay 2020. *Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo*, 41.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57440/Barazorda_BE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berrio, L., Osorio, B., & Diaz, N. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista eleuthera*, 23(2), 101 - 123.
doi:<https://doi.org/10.17151/elev.2021.23.2.6>
- Donawa, Z., & Games, W. (2019). Absence of Managerial Skills for a Culture of University Innovation in Institutions of Colombia and Venezuela. *Universidad y Empresa*, 21(36), 8 - 35.
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5961>
- Grasso, L. (2016). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis*. Córdova: Encuentro Grupo Editor.
- Griffin, R. & Van Fleet, D. (2013): *Management skills: Assessment an development*. Mason, OH: SouthWestern CengageLearning.
- Gonzales, J. (2021). Habilidades directivas y satisfaccion laboral del personal de salud del centro quirurgico del Hospital de Andahualas, 2020. *repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo*, 31.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57372>
- Gutierrez, R. (2022). Habilidades directivas y satisfacción laboral en el personal de la Micro Red Santa Rosa Aymaraes, Apurímac 2021. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83233>

- Hidalgo, E. (2021). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Efren Jurado López, Ecuador, 2021. *repositorio digital institucional*, 71. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67689>
- Izvercian, M., Potra, S., & Ivascu, L. (2016). Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 221, 86-94. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.05.093
- Johnson, S., & Nandy, S. (2015). *Leadership skills, job satisfaction, and motivation in the workplace: a phenomenological research study*.
- Khoo, H., & Teo, W. (2018). Transformative Learning Approach to Teaching Management Skills in Medical Education. *Academic Medicine*.
- Kodikal, R., & Suresh, S. (2015). Managerial skills and job satisfaction: a study among nurses in healthcare sector. *International Journal of Business*, 287-299.
https://www.researchgate.net/publication/318394332_MANAGERIAL_SKILLS_AND_JOB_SATISFACTION_A_STUDY_AMONG_NURSES_IN_HEALTHCARE_SECTOR
- Laud, R., Arevalo, J., & Johnson, M. (2016). The changing nature of managerial skills, mindsets and roles: Advancing theory and relevancy for contemporary managers. *Journal of Management & Organization*, 22(4), 435-456. doi:<https://doi.org/10.1017/jmo.2015.48>
- Berrío-Ríos, L. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar*. *Revista eleuthera*, 23, 123. doi:<https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: <http://ddd.uab.cat/record/129382>.

- Luengo, C., Lara, R., & López, M. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería global*, 41, 195-207. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion2.pdf>
- Luján, G. (2018). Management skills as a predictor of organizational change management. *UCV-SCIENTIA*, 10(1), 24 - 36. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=b08a9597-4647-4925-a30c-24412c8d8945%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.1F15F2A6&db=edsbas>
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. doi:<http://sedboyaca.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/habilidades-directivas>.
- Mateus, R., Souza, M., Rocha, A., & Cavalcanti, I. (2019). Competências gerenciais e inovação: percepção de Gestores de micro e pequenas empresas. *Revista da Micro e Pequena Empresa, Campo Limpo Paulista*, 13(2), 60-84. doi:10.21714/19-82-25372019v13n2p6084
- Obeidat, B. (2019). Reviewing the Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Employee Engagement on Organizational Performance. *Journal of Social Sciences*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.25255/jss.2019.8.1.7.23>
- Obeidat, B. (2019). Satisfaction on the Effect of Employee Engagement on Organizational Performance. *Reviewing the Mediating Role of Job*.
- Paksoy, M., Soyer, F., & Calik, F. (2017). El impacto de las habilidades de comunicación gerencial en los niveles de satisfacción laboral y compromiso laboral. *Ciencias Humanas*, 14(2), 642-652. doi:<https://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/4259>

- Quispe, E. &, & Aguilar, N. (2018). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de la micro red Margen Izquierda-Jauja-2018*. Lima.
- Ramirez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Investigacion y Negocios*, 11(17), 29.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&nrm=iso
- Rosales, H. A. (2018). habilidades directivas y satisfacción laboral del personal en club de regatas Lima, filial Chorrillos, 2017. *repositorio de la universidad Cesar Vallejo*, 74.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15072/Rosales_RHA.pdf?sequence=1
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodriguez, G., Peñarrieta, M., Ajila, D., Moreno, K., Rodríguez, G., & & Rodríguez, S. (2018). *Habilidades gerenciales hospitalaria: Cómo desarrollar una gestión administrativa exitosa*. Manta.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Sanchez, M. (2017). Aportes teóricos a la gestión organizacional: la evolución en la visión de la organización. *Ciencias Administrativas*, núm. 10, pp. 65-74.
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854007/html/>
- Silvia, J. (2021). Habilidades Directivas y Satisfacción laboral en colaboradores de la empresa de la empresa de transportes Nacionales Humbolt S. A -2019. [Para optar por el grado de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Autónoma Del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1311>
- Suresh, S., & Kokidal, R. (2015). Managerial skills and job satisfaction: a study among nurses in healthcare sector. *International Journal of Business Economics & Management Research*. Obtenido de

<https://www.semanticscholar.org/paper/Managerial-skills-and-job-satisfaction%3A-a-study-in-Suresh-Kodikal/01e153c5618b2a615193d1c0099ebeb9ddfeef8>

- Thiagaraj, D., & Thangaswamy, A. (2017). Theoretical concept of job satisfacci3n- A study. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 5(6), 464. doi:10.5281/zenodo.822315
- Tonidandel, S. &, & Braddy, P. (2012). Relative importance of managerial skills for predicting effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*, 27(6), 636-655. doi:10.1108/02683941211252464.
- Trivedi, S. (2019). A Study on Development of Personal and Management Skills in Apple Inc. *International Journal of Human Resource Development and Management*, 9(1), 1-9. Obtenido de http://mail.ripublication.com/ijhrdm19/ijhrdmv9n1_01.pdf
- Whetten, D., & Cameron, K. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. 8° Ed. México: Pearson Educaci3n.

ANEXOS

Anexos 01. Matriz de operacionalización

HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD DE VILCABAMBA, GRAU 2022.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades directivas	Son un grupo identificable de diversos actos que son llevadas a la práctica por los directivos, las cuales encausan a obtener determinados resultados exigidos y a la par están sujetas a ser examinadas y desarrolladas (Whetten D. C., 2018).	Desarrollo de las habilidades directivas que son medidos por las dimensiones Habilidades conceptuales, técnicas y humanas.	Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento crítico • Pensamiento analítico • Habilidades técnicas estratégica 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Nunca A veces Con frecuencia Casi siempre Siempre
			Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Domina de su especialidad • Uso de herramientas digitales • Capacidad para organizar y estructurar 	10, 11, 12, 13, 14, 15	
			Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comunicativas • Trabaja en equipo • Actitud positiva • Relaciones interpersonales • Responsabilidad 	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	
Satisfacción laboral	Afección positiva que se desarrolla respecto a la labor que se efectúa y que nace en base de la apreciación de las diferentes características del mismo (Robbins & Judge, 2017).	Nivel de satisfacción laboral que percibe los empleados y que es medido usando las dimensiones Satisfacción percibida con respecto a la supervisión y la participación en la organización, con la remuneración y las prestaciones, intrínseca con el trabajo, con el ambiente físico del trabajo y la satisfacción con la cantidad y calidad de producción en la labor de trabajo.	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del asesoramiento durante la supervisión. • Tolerancia y valoración de las formas distintas de realizar el trabajo. • Frecuencia de la supervisión. • Apoyo para la capacitación permanente. • Trato equitativo en el proceso de supervisión. • Participación en la toma de decisiones 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	
			Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por el trabajo realizado. • Remuneración percibida. • Oportunidades de desarrollo profesional • Cumplimiento de las normas laborales vigentes 	9, 10, 11, 12, 13	
			Satisfacción intrínseca con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía laboral • Satisfacción en las actividades asignadas • Logro personal 	14, 15, 16, 17	
			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el ambiente laboral • Adecuación del ambiente laboral • Disposición de recursos en el trabajo 	18, 19, 20, 21, 22	
			Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la labor asignada 	23	

Anexo 02. Matriz de consistencia

HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD DE VILCABAMBA, GRAU 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022?	Determinar la relación entre las Habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022	Existe relación directa y significativa entre las Habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022	Variable 1 Habilidades directivas Variable 2 Satisfacción Laboral	Tipo de investigación: Investigación Básica Diseño de la investigación: No experimental, transeccional de tipo correlacional. Población: La población estará constituida por los trabajadores del Centro de Salud de Vilcabamba en número de 51 Muestra: La muestra, dado el tamaño de la población coincide con esta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Habilidades Directivas y cuestionario sobre Satisfacción Laboral Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V26 Estadística inferencial para la prueba de hipótesis
a) ¿Qué relación existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022? b) ¿Qué relación existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022? c) ¿Qué relación existe entre las habilidades humanas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022?	a) Determinar la relación entre la dimensión Habilidades conceptuales y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022 b) Determinar la relación entre la dimensión Habilidades técnicas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022 c) Determinar la relación entre la dimensión Habilidades humanas y la satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022	a) Existe relación directa y significativa entre las Habilidades conceptuales y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022 b) Existe relación directa y significativa entre las Habilidades técnicas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022 c) Existe relación directa y significativa entre las Habilidades humanas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022	Variable 1 • Habilidades conceptuales • Habilidades técnicas • Habilidades humanas Variable 2 • Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. • Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. • Satisfacción intrínseca con el trabajo • Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. • Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Habilidades Directivas

INSTRUCCIONES: El propósito de este cuestionario es recoger información relacionada a cómo usted el desarrollo de las habilidades directivas por parte de los gerentes de su organización.

Responda a cada aseveración, con sinceridad haciendo uso de la siguiente escala.

- A. Género: Masculino () Femenino ()
 B. Condición laboral: Nombrado () CAS ()
 C. Edad:
 D. Grado de instrucción: Técnico profesional () Profesional ()

ESCALA DE VALORACIÓN		VALORACION				
	Nunca	1				
	A veces	2				
	Con frecuencia	3				
	Casi siempre	4				
	Siempre	5				
N°	En mi organización por parte de los directivos...	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	Se utiliza la información de manera eficaz					
02	Se evalúa la información buscando las fuentes					
03	Se practica la autocrítica en el trabajo que desarrolla					
04	Muestran capacidad de análisis frente a los problemas que se presentan					
05	Utilizan la lógica para analizar los problemas que surgen					
06	Muestran claridad al comprender las cosas que se le comunica					
07	Se elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales					
08	Se ejecuta estrategia innovadoras					
09	Se propicia estrategia emocional que promueve compromiso con la institución.					
10	Existe dominio de su especialidad por parte de los directivos					
11	Existe dominio en el manejo de herramientas digitales					
12	Se promueve el uso de herramientas propias de la Tecnología de información y comunicaciones en el trabajo					
13	Se preocupa por la institución y su funcionamiento					
14	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo					
15	Se preocupa por mantener una adecuada estructura de la organización					
16	Se utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico entre los trabajadores					
17	Se escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema					
18	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la institución					
19	Se participa de manera activa en el trabajo en equipo					
20	Se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores					
21	Se tiene una actitud positiva hacia los restos que enfrenta la organización					
22	Se es responsable en el cumplimiento de las funciones					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de Satisfacción Laboral

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la satisfacción hacia la labor que realiza y el contexto en el que la hace. Lea atentamente cada una de las aseveraciones y siguiendo sus propios sentimientos acerca lo que percibe, exprese por favor su grado de satisfacción o insatisfacción. Sea totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE VALORACIÓN		VALORACION				
Muy insatisfecho		1				
Insatisfecho		2				
Ni satisfecho, ni insatisfecho		3				
Satisfecho		4				
Muy satisfecho		5				
N°	Qué tan satisfecho se encuentra con...	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo					
02	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
03	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
04	El salario que usted recibe					
05	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
06	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
07	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
08	La iluminación de su lugar de trabajo					
09	La ventilación de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la organización					
12	Las oportunidades de promoción que tiene					
13	Las relaciones personales con sus superiores					
14	La supervisión que ejercen sobre usted					
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea					
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su organización					
18	El apoyo que recibe de sus superiores					
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección					
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización					
22	El grado en que su organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
23	La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales					

Gracias por tu colaboración

Anexo 04. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES DIRECTIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Habilidades conceptuales							
1	Se utiliza la información de manera eficaz	X						
2	Se evalúa la información buscando las fuentes	X						
3	Se practica la autocrítica en el trabajo que desarrolla	X						
4	Muestran capacidad de análisis frente a los problemas que se presentan	X						
5	Utilizan la lógica para analizar los problemas que surgen	X						
6	Muestran claridad al comprender las cosas que se le comunica	X						
7	Se elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X						
8	Se ejecuta estrategia innovadoras	X						
9	Se propicia estrategia emocional que promueve compromiso con la institución.	X						
	DIMENSIÓN 2: Habilidades técnicas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe dominio de su especialidad por parte de los directivos	X						
11	Existe dominio en el manejo de herramientas digitales	X						
12	Se promueve el uso de herramientas propias de la Tecnología de información y comunicaciones en el trabajo	X						
13	Se preocupa por la institución y su funcionamiento	X						
14	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo	X						
15	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo	X						
	DIMENSIÓN 2: Habilidades humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico entre los trabajadores	X						
17	Se escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X						
18	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la institución	X						
19	Se participa de manera activa en el trabajo en equipo	X						
20	Se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores	X						
21	Se tiene una actitud positiva hacia los restos que enfrenta la organización	X						
22	Se es responsable en el cumplimiento de las funciones	X						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización							
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X						
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X						
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X						
4	El salario que usted recibe	X						
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X						
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X						
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X						
8	La iluminación de su lugar de trabajo	X						
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La ventilación de su lugar de trabajo	X						
10	La temperatura de su local de trabajo	X						
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la organización	X						
12	Las oportunidades de promoción que tiene	X						
13	Las relaciones personales con sus superiores	X						
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La supervisión que ejercen sobre usted	X						
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X						
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X						
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su organización	X						
	DIMENSIÓN 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El apoyo que recibe de sus superiores	X						
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X						
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X						
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización	X						
22	El grado en que su organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X						
	DIMENSIÓN 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales	X						



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. YUDITH ROSA ARIAS TORRE
 DNI: 70933844

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

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

12 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante

ANEXO 05 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES DIRECTIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Habilidades conceptuales								
1	Se utiliza la información de manera eficaz	X						
2	Se evalúa la información buscando las fuentes	X						
3	Se practica la autocritica en el trabajo que desarrolla	X						
4	Muestran capacidad de análisis frente a los problemas que se presentan	X						
5	Utilizan la lógica para analizar los problemas que surgen	X						
6	Muestran claridad al comprender las cosas que se le comunica	X						
7	Se elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X						
8	Se ejecuta estrategia innovadoras	X						
9	Se propicia estrategia emocional que promueve compromiso con la institución.	X						
DIMENSIÓN 2: Habilidades técnicas								
10	Existe dominio de su especialidad por parte de los directivos	X						
11	Existe dominio en el manejo de herramientas digitales	X						
12	Se promueve el uso de herramientas propias de la Tecnología de información y comunicaciones en el trabajo	X						
13	Se preocupa por la institución y su funcionamiento	X						
14	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo	X						
15	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo	X						
DIMENSIÓN 2: Habilidades humanas								
16	Se utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico entre los trabajadores	X						
17	Se escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X						
18	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la institución	X						
19	Se participa de manera activa en el trabajo en equipo	X						
20	Se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores	X						
21	Se tiene una actitud positiva hacia los retos que enfrenta la organización	X						
22	Se es responsable en el cumplimiento de las funciones	X						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización							
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X						
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X						
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X						
4	El salario que usted recibe	X						
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X						
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X						
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X						
8	La iluminación de su lugar de trabajo	X						
	DIMENSION 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La ventilación de su lugar de trabajo	X						
10	La temperatura de su local de trabajo	X						
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la organización	X						
12	Las oportunidades de promoción que tiene	X						
13	Las relaciones personales con sus superiores	X						
	DIMENSION 3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La supervisión que ejercen sobre usted	X						
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X						
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X						
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su organización	X						
	DIMENSION 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El apoyo que recibe de sus superiores	X						
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X						
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X						
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización	X						
22	El grado en que su organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X						
	DIMENSION 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales	X						



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karina Alfaro Campos
 DNI: 42450145

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

12 de mayo del 2022


 Karina Alfaro Campos
 OBSTETRA
 COP N° 31482

Firma del Experto Informante.

ANEXO 05 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES DIRECTIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades conceptuales							
1	Se utiliza la información de manera eficaz	X						
2	Se evalúa la información buscando las fuentes	X						
3	Se practica la autocrítica en el trabajo que desarrolla	X						
4	Muestran capacidad de análisis frente a los problemas que se presentan	X						
5	Utilizan la lógica para analizar los problemas que surgen	X						
6	Muestran claridad al comprender las cosas que se le comunica	X						
7	Se elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X						
8	Se ejecuta estrategia innovadoras	X						
9	Se propicia estrategia emocional que promueve compromiso con la institución.	X						
	DIMENSIÓN 2: Habilidades técnicas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe dominio de su especialidad por parte de los directivos	X						
11	Existe dominio en el manejo de herramientas digitales	X						
12	Se promueve el uso de herramientas propias de la Tecnología de información y comunicaciones en el trabajo	X						
13	Se preocupa por la institución y su funcionamiento	X						
14	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo	X						
15	Se estimula la integración entre el personal que labora en la institución y el directivo	X						
	DIMENSIÓN 2: Habilidades humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se utiliza la comunicación como canal más idóneo para mantener un clima armónico entre los trabajadores	X						
17	Se escucha con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X						
18	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la institución	X						
19	Se participa de manera activa en el trabajo en equipo	X						
20	Se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores	X						
21	Se tiene una actitud positiva hacia los restos que enfrenta la organización	X						
22	Se es responsable en el cumplimiento de las funciones	X						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización							
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X						
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X						
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X						
4	El salario que usted recibe	X						
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X						
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X						
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X						
8	La iluminación de su lugar de trabajo	X						
	DIMENSION 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La ventilación de su lugar de trabajo	X						
10	La temperatura de su local de trabajo	X						
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la organización	X						
12	Las oportunidades de promoción que tiene	X						
13	Las relaciones personales con sus superiores	X						
	DIMENSION 3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La supervisión que ejercen sobre usted	X						
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X						
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X						
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su organización	X						
	DIMENSION 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El apoyo que recibe de sus superiores	X						
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X						
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X						
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización	X						
22	El grado en que su organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X						
	DIMENSION 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales	X						



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Luisa Diana Ramírez Román
 DNI: 43121046

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

12 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexos 05. Confiabilidad de instrumento

Tabla 9

Prueba de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Habilidades directivas	0.872	22
Satisfacción laboral	0.921	23

Anexo 06. Carta de autorización para aplicación de instrumento

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 **POS GRADO**

Lima, 23 de junio de 2022

Carta P. 0896-2022-UCV-EPG-SP

CIRUJANO DENTISTA
EDGAR CONTRERAS RODAS
JEFE
CENTRO DE SALUD VILCABAMBA

De mi mayor consideración:

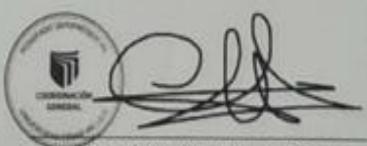
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CACERES PESEROS VELQUIZA**; identificado(a) con DNI/CE N° 71848285 y código de matrícula N° 7002692715; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD DE VILCABAMBA, GRAU 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo


C.S. VILCABAMBA
C.J. Edgar Contreras Rodas
C/O.P/21978 DNI: 10300148




Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Vilcabamba, Grau 2022.", cuyo autor es CACERES PESEROS VELQUIZA, constato que la investigación cumple con el índice de 25% de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO DNI: 003066317 ORCID 0000-0002-8651-1367	Firmado digitalmente por: DAVILLEGASV el 10-08- 2022 08:04:35

Código documento Trilce: TRI - 0407173