



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Competencias gerenciales y satisfacción laboral del personal de
salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vilcas Pillaca, Beatriz Anali (orcid.org/0000-0003-1498-1439)

ASESOR:

Dr. Díaz Manrique, Jimmy (orcid.org/0000-0002-5240-1522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi amado Dios fuente de sabiduría, paz y fortaleza; quien en cada paso de aprendizaje me acompaña sin dejarme sucumbir. A mis queridos padres que, con su apoyo incondicional, sus palabras de aliento, su confianza y su amor me forjaron para ser fuerte y perseverante; finalmente a mi maravilloso esposo quien, con su dulzura, paciencia y la alegría que le caracteriza me ha dado el ímpetu necesario para lograr mis anhelados sueños de desarrollo profesional.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad y a los docentes quienes han estado en este proceso de aprendizaje, por su comprensión y entusiasmo, a mis queridos amigos por los alientos brindados y a los participantes de esta investigación por su cooperación.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| REFERENCIAS | 40 |
| ANEXOS | 47 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Recursos humanos de la Microred Los Licenciados. | 17 |
| Tabla 2 | Frecuencias y porcentajes de la variable competencias gerenciales. | 21 |
| Tabla 3 | Frecuencias y porcentajes de la dimensión habilidades en dirección. | 22 |
| Tabla 4 | Frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo. | 23 |
| Tabla 5 | Frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de persona. | 24 |
| Tabla 6 | Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral. | 25 |
| Tabla 7 | Frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción laboral intrínseca. | 26 |
| Tabla 8 | Frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción laboral extrínseca. | 27 |
| Tabla 9 | Correlación de competencias gerenciales y satisfacción laboral. | 28 |
| Tabla 10 | Correlación de competencias gerenciales y satisfacción laboral intrínseca. | 29 |
| Tabla 11 | Correlación de competencias gerenciales y satisfacción laboral extrínseca. | 30 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------------|--|----|
| Figura 1 | Barras de porcentaje de la variable competencias gerenciales | 21 |
| Figura 2 | Barras de porcentaje de la dimensión habilidades en dirección | 22 |
| Figura 3 | Barras de porcentaje de la dimensión liderazgo. | 23 |
| Figura 4 | Barras de porcentaje de la dimensión desarrollo de persona. | 24 |
| Figura 5 | Barras de porcentaje de la variable satisfacción laboral | 25 |
| Figura 6 | Barras de porcentaje de la dimensión satisfacción laboral intrínseca. .. | 26 |
| Figura 7 | Barras de porcentaje de la dimensión satisfacción laboral extrínseca. .. | 27 |

Resumen

La presente investigación apareció tras la percepción de desmotivación, desunión, bajo desenvolvimiento en el desempeño y fatiga del personal de salud, lo cual se presume que podría estar asociado a las dificultades de aplicación en liderazgo, habilidades en dirección, organización y dirección de los directivos de la entidad. En base a lo antepuesto, se propuso como objetivo primordial determinar la relación entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la entidad. La metodología que se aplicó fue de tipo básica, diseño no experimental, correlacional y nivel explicativo. La población estuvo integrada por 92 trabajadores, se utilizó un muestreo probabilístico. Se aplicó dos cuestionarios para las variable y validación de juicio de expertos y alfa de Cronbach de 0,93 y 0,92. Así mismo el procesamiento de datos descriptivos e inferencial se procesaron por medio del programa de SPSS V26 y la correlación de Rho de Spearman. Se encontró relación positiva moderada de las competencias gerenciales y satisfacción laboral con un coeficiente de 0,691 y nivel de significancia de 0,000. Finalmente se concluye que existe una relación positiva entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021.

Palabras clave: Competencias gerenciales, satisfacción laboral, personal de salud.

Abstract

This research appeared after the perception of demotivation, lack of unity, low performance development and fatigue of health personnel, which is presumed to be associated with application difficulties in leadership, management skills, organization and management of managers. Of the entity. Based on the foregoing, it was proposed as a primary objective to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction of the entity's health personnel. The methodology that was applied was basic, non-experimental design, correlational and explanatory level. The population consisted of 92 workers, a probabilistic sampling was used. Two questionnaires were applied for the variables and validation of expert judgment and Cronbach's alpha of 0.93 and 0.92. Likewise, the descriptive and inferential data processing were processed through the SPSS V26 program and Spearman's Rho correlation. A moderate positive relationship was found between managerial skills and job satisfaction with a coefficient of 0.691 and a significance level of 0.000. Finally, it is concluded that there is a positive relationship between managerial skills and job satisfaction of the health personnel of the Los Licenciados Ayacucho Micronetwork, 2021.

Keywords: Management skills, job satisfaction, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto al entorno internacional, se dio importancia a las competencias gerenciales debido a que se convirtió en una disposición clave de crecimiento, obligación, interés y despliegue en todas las labores y acciones que se han hecho más relevantes en las entidades, se incito a los trabajadores prepararse para enfrentarse a desafíos, que las relaciones, influencias, intervenciones frecuentes, desenvolvimiento, destreza, son de mayor exigencia en cualquier organización. Estas competencias gerenciales abarcaron hoy en día las entidades de salud por sus resultados idóneas en el manejo administrativo y asistencial (Vásquez, 2022).

Aguinis et al. (2020) consideró que el sector salud carecen de un enfoque sistemático para promover el liderazgo y consistencia organizativa.

Así mismo se constataron estudios en Latinoamérica que afirman que sus personales se encontraron cansados, poco motivados, estresados y con bajo interés en cumplir sus labores; a lo largo del tiempo se fueron viendo una serie de conflictos como la falta de manejo y dominio de las competencias gerenciales llegando a causar una insatisfacción en su personal (Mezari et al., 2020).

Bustamante et al. (2021) en el Perú evidenciaron que los profesionales de la salud, se vienen responsabilizando de la vigilancia y el cuidado de los usuarios cuya necesidad de atención fueron cada vez más alto, estos sumado al decrecimiento, falta de personales y baja eficacia de competencias de los directivos produjeron un exceso en su labor, en consecuencia, insatisfacción laboral e inadecuado desenvolvimiento en su desempeño (p. 448).

A través de la investigación de Duche y Rivera (2019) en un hospital de Perú, se evidenció que la satisfacción laboral tuvo una conexión muy fuerte respecto a la seguridad del personal y estuvo sujeto a la dirección de sus gestores, en los últimos tiempos la preocupación e importancia se dio más por el empleado y mejorar su performance con la intención de brindar una mejor calidad de atención a los usuarios (p. 354).

Así mismo Cruz (2018) demostró que la problemática en las competencias gerenciales y satisfacción laboral tuvo una relevancia bastante clara debido, a todos los cambios que se vinieron dando; se sostuvo que el trabajo del gerente va de la mano con los conocimientos básicos, habilidades y actitudes (p. 63).

Machaca (2018) se pudo reflejar en las Instituciones públicas y privadas de Ayacucho, dificultades respecto al manejo y conocimiento de las competencias gerenciales (p. 87).

De igual forma en la Microred Los Licenciados, Ayacucho, se percibió inconvenientes frecuentes, respecto a las dificultades de aplicación y confusos conceptos acerca de las competencias gerenciales por parte de los gestores, en la organización, estructura y dirección, originándose obstáculos para el cumplimiento de las metas. Actitudes que fueron cuestionadas por los personales de salud que a pesar que dieron sugerencias no fueron escuchados por la gerencia

Del mismo modo se reflejó la insatisfacción por parte del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, que ocasionó un mal clima laboral, fatiga, bajo rendimiento en la productividad, desmotivación, falta de compañerismo, falta de trabajo en unión y un mal desenvolvimiento.

Por lo manifestado en los párrafos que anteceden, apareció la obligación de investigar la relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de Salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021, puesto que, si se continúa con esta problemática va traer consigo afectaciones en la población que acude al establecimiento respecto a la calidad de atención, empatía, comprensión, resolución de problemas, creando más inestabilidad e inseguridad en el ciudadano.

A partir de lo antedicho, el desarrollo de este principio me conduce a realizar la pregunta general: ¿Existe relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho, 2021? Del mismo modo se establecieron las preguntas específicas respecto a las dimensiones de las variables: ¿Cuál es la relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021? y ¿Cuál es la relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021?

La justificación fue según la contribución metodológica porque se permite obtener conocimientos básicos de las habilidades, destrezas y actitudes para los gerentes y la satisfacción de los trabajadores, así mismo se manejó diferentes instrumentos para la recopilación de datos y su respectiva evaluación. En el

contexto social se hizo para mejorar el sistema estructural y organizativos del establecimiento, en beneficio de los trabajadores y la población a través de la búsqueda de alternativas de mejora dentro de las instituciones ya que estas pueden servir como éxito o también llevar a la derrota; de esta manera también la justificación teórica contribuyó en la formación de nuevos trabajadores con capacidades más amplias respecto a lo gerencial, buscando el bien común de todos, a partir de esta investigación es de necesidad que surjan estudios más específicos que permitan llegar al éxito de manejo dentro de las instituciones de salud (Ñaupas et al., 2018, p. 220).

En consecuencia el principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021, así como también los objetivos específicos de determinar la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021 y establecer la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021.

Para concluir, teniendo en cuenta el planteamiento de problema, los objetivos generales y específicos se consideran como hipótesis general que existe relación significativa de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021, como también se tienen las hipótesis específicas que las competencias gerenciales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021 y las competencias gerenciales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el dominio internacional se fijaron los siguientes estudios:

Hidalgo (2021) realizó una investigación de las competencias gerenciales y su conexión con la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de una institución pública en Ecuador, en la que tuvo como motivo principal de disponer el rango de relación de las variables en estudio, para la cual empleó un estudio transversal, no experimental y correlacional. Por otro lado, aplicó una herramienta de cuestionario a una población de 84 profesionales de la salud. Así en su suma el autor pudo evidenciar a través de la correlación de Rho de Spearman un coeficiente de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que concluyo en que si existe conexión positiva moderada de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de estos trabajadores.

Okonkwo et al. (2020) ejecutaron un estudio sobre las competencias gerenciales a través de una encuesta a trabajadores de una institución de salud en Nigeria. La intención de ellos fue reconocer el nivel de conocimiento gerencial de los profesionales en dicha entidad, en el que se basaron en un estudio descriptivo, transversal y utilizaron el instrumento de cuestionarios estructurados a la población de 266 colaboradores, para ello los autores mediante Pearson chi y estudio de Fisher confrontaron las variables obteniendo un nivel significativo menor a 0,05 y concluyeron que existe deficiencia respecto al conocimiento de las competencias gerenciales y que esto genera de una manera negativa en los otros profesionales y su atención.

Gunawan et al. (2020) efectuaron una investigación acerca de las competencias gerenciales en los profesionales de salud en un hospital de Indonesia en el que tuvieron como propósito determinar circunstancias asociados con la variable mencionada, para ello se evocaron a un estudio transversal, y realizaron cuestionarios a una población de 247 gestores. Finalmente, los investigadores determinaron de gestores con altas competencias gerenciales con un 57,0% y por medio de un coeficiente de Spearman de 0,449 una asociación moderada y por ende concluyeron que las circunstancias de los directivos dentro de las instituciones públicas tienen importancia significativa en las competencias gerenciales en los trabajadores del hospital.

Hernández (2020) hizo una investigación acerca de competencias gerenciales de jefes de enfermería en instituciones de salud en Cuba. El objetivo esencial fue estructurar estas competencias en todos los gestores de salud. Utilizó una revisión bibliográfica de múltiples autores en diferentes buscadores, del mismo modo aplicó diferentes herramientas de búsqueda como descriptores, operadores y diagrama de flujo. Por último, la autora llegó a precisar que las competencias gerenciales en los gestores de funcionarios asistenciales dentro de una entidad pública tienen gran relevancia y que ello conduce a tener mejor gestión, satisfacción en los trabajadores y por ende prestar una buena atención a la ciudadanía.

Heerdegen et al. (2020) realizaron una indagación de competencias gerenciales de gestores de salud en relación al desempeño del distrito de Irán. Como objetivo fundamental fue evaluar la asociación de ambas variables a través de un enfoque transversal, utilizaron como instrumento los cuestionarios los cuales aplicaron a los 59 directivos en salud y obtuvieron nivel de significancia de 0,02 en población de menor competencia en cotejo a los de elevada capacidad. Dichos autores llegaron a la conclusión de que existe una fuerte asociación respecto a la importancia de conocer y aplicar las competencias gerenciales en relación al desempeño y desenvolvimiento de los gestores de salud a nivel de distrito.

Para el ámbito nacional:

Pucuhuayla (2021) llevó a cabo una investigación sobre la relación de las competencias gerenciales y el desempeño laboral de los personales asistenciales de una institución pública en Huancayo, el propósito esencial fue establecer la relación de dichas variables, tuvo un estudio explicativo, deductivo no experimental, para lo cual el autor aplicó el cuestionario como instrumento para ambas variables, teniendo como población 80 licenciados en enfermería. Por último, llegó a demostrar en su investigación que si existe una asociación significativa de las variables de competencias gerenciales y la variable de desempeño laboral en la institución por medio de la correlación de Spearman con 0,821 indicando una relación positivo alto.

Valenzuela (2021) efectuó una investigación de las competencias gerenciales y su relación con la satisfacción laboral en enfermería de un hospital en el Cusco. El objetivo principal fue establecer la asociación entre ambas variables que son competencias gerenciales y la satisfacción laboral, en el que tuvo un

enfoque cuantitativo y diseño correlacional, el instrumento que utilizó fue una encuesta a 216 trabajadores. Presentó una relación de Rho de Spearman de 0,174 indicando una conexión baja con un nivel de significancia de 0,04. La conclusión que sostuvo en su estudio fue que existió una relación significativa de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral de profesionales de un hospital en el Cusco.

Neyra (2020) desarrolló un estudio sobre la relación entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de las enfermeras en una entidad pública del Callao, tuvo como motivo primordial determinar la relación entre ambas variables antes mencionados, con un enfoque cuantitativo descriptivo, y no experimental, así del mismo modo uso instrumentos de cuestionario para cada variable teniendo como población 107 y con una muestra de 80 licenciadas en enfermería, todo ello basado en los resultado de Rho de Spearman con un 0,768 de significación moderado y finalmente llegó a demostrar que si existe una correlación significativa entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital.

Cabrera (2020) ejecutó una investigación acerca de las competencias gerenciales y su conexión con el desempeño laboral de los personales administrativos de una unidad Ejecutora de Salud de Ferreñafe. Su finalidad fue saber si la variable de competencias gerenciales tenía una influencia respecto al desempeño laboral. Fue un estudio descriptivo, correlacional, cuantitativo, donde se utilizó como instrumento el cuestionario a una población de 11 trabajadores. En el que refirió resultados del 72,7% de directivos fueron competentes y con un desempeño laboral excelente con 81,1%, tuvo una asociación positiva elevado dado por el índice de Spearman con un 0,847 y un nivel de significancia de 0,001. El autor finalmente llegó a demostrar que si existe una significativa relación de ambas variables.

Paz (2019) realizó una investigación de las competencias gerenciales en una entidad pública de Lambayeque, la cual tuvo como finalidad principal de identificar las competencias gerenciales más utilizadas y conocidas, este se basó en un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo y no experimental, para ello hizo uso de cuestionarios para las variables, teniendo una población de 150 directivos y con una muestra de 108, se corroboró mayor inclinación a las competencias de conocimiento con 48,1% y actitud con 52,8% a través de resultados descriptivos

mediante el spss. Llegó así a una conclusión de que la dimensión más sobresaliente dentro de la institución estudiada fue la competencia gerencial de actitud generando satisfacción en sus colaboradores.

A través de las argumentaciones precedentes se pudo examinar y apreciar los estudios referentes para utilidad de la investigación, que a su vez proporcionaron fundamento teórico evidenciado. Así mismo es necesario y de interés conocer, indagar y ahondar en dichas teorías y peculiaridades de forma independiente para cada variable.

Las competencias son particularidades propias de cada individuo que está relacionado con las experiencias cognitivas, aptitudes y actitudes, las cuales son adquiridas en el transcurso de su formación. Está enfocado en 3 elementos fundamentales de saber hacer, seguido del querer hacer y finalmente poder hacer. Está, tuvo sus inicios en el siglo veinte en las naciones de Alemania e Inglaterra con la finalidad de implantar criterios específicos y esenciales para ejercer la profesión de gerente. Así mismo existen tipos de competencias como: gerenciales, personales, científicas, sociales, básicas, profesionales, generales y específicas (Gutiérrez, 2019, p. 4).

Así también Torres y Seijo (2022) define que la gerencia se caracteriza por organizar, gestionar y dirigir a los empleados de una organización buscando consumir con los propósitos trazados de las entidades a través de estrategias y competencias, con la aptitud de promover innovación, transformación, dirección, control y resiliencia en los colaboradores (p.112).

Gutiérrez (2019) define a las competencias gerenciales como un conjunto de conocimiento de los directivos y gerentes de una organización, en el que se desarrollan capacidades para manejar los conflictos, problemas cotidianos que se presentan en las organizaciones. Estos gestores al ser responsables de este grupo humano utilizan todas las técnicas de la administración con la finalidad de resolver estas situaciones. Así mismo menciona que son importantes ya que acceden a buenos resultados respecto a la productividad, logro de objetivos, eficiencia, mejor desenvolvimiento, capacidad y operatividad; consecuente a un trabajo en equipo y disposición de los colaboradores de una organización. Está claro que la victoria está ligada al conocimiento de las competencias del gestor y su adecuada aplicación en habilidades de dirección, liderazgo y desarrollo de persona (p. 16).

Así también lo establece como la unión de diferentes habilidades, conocimiento y actitudes que dispone el gestor para su buen desenvolvimiento en la institución respecto al contexto de los nuevos desafíos, transformaciones y capacidad resolutoria ante situaciones inoportunas (Teo et al., 2019, p.14).

Como bien afirman Gunawan y Aunguroch (2017) por medio de una revisión bibliográfica define a las competencias gerenciales como un engranaje de actitudes, destrezas y proceder que tienen los responsables directivos de una empresa o entidad, y su manejo de todo lo mencionado en diferentes situaciones con el designio de alcanzar las metas propuestas.

De igual modo Fanelli et al. (2020) manifiesta que los trabajadores tienen mucha importancia dentro de una organización sobre todo en la parte de entidades de salud, donde las competencias gerenciales son la llave del éxito ya que lo define como la unión de diferentes componentes de destreza, habilidades, inteligencia que tiene el gestor para poder llevar a cabo su rol de la mejor manera y lograr los resultados trazados, en consecuencia, trae la satisfacción dentro de la organización.

Por otro lado, la competencia gerencial son inferencias de transformación de aprendizaje y vivencias imprescindibles en una organización, lo ha denominado como una estructura de capacidades que están entrelazadas entre sí, como los valores definidos y conjuntos medibles que permiten un desempeño satisfactorio de acuerdo con los estándares utilizados en el campo de especialización. Las competencias directivas incluyen conocimientos en áreas que permitan el acceso al trabajo o a una carrera profesional. Su acción mejora la gestión, ejecución y retención de trabajos (Núñez et al., 2018, p. 762).

Dada las definiciones, orígenes e importancia de las competencias gerenciales por los diferentes autores en este marco teórico se fijan las dimensiones de habilidades directivas, liderazgo y desarrollo de personas.

Para la primera dimensión Gutiérrez (2019) precisa que las habilidades en dirección como una conjugación de destrezas y desenvolvimiento del gestor, que busca el beneficio en la organización con el designio de alcanzar los objetivos propuestos. Con aptitudes en: Gestión en el manejo en dirección, coordinación, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo; recursos en infraestructura acerca de conocimiento de las necesidades básicas de las instalaciones, ambientes

o espacios adecuados; recursos técnicos que están dirigidos a la orientación del logro, capacidad de negociación y pensamiento estratégico; recursos financieros como es el dominio adecuado de la economía, conocimiento de temas legales (p. 19-21).

Hace mención que el gestor debe dominar la habilidad en dirección, las cuales son un conjunto de capacidades obtenidas a través de experiencias con intención de examinar, desarrollar y lograr las metas de la entidad. Incluye: Habilidades de coordinación, dirección, relaciones interpersonales, toma de decisiones y trabajo en equipo (Bayot y Varacallo, 2021).

Para Ramírez (2018) las habilidades en dirección se han convertido en un punto clave de desarrollo en operatividad y eficiencia en todas las entidades públicas y privadas, por lo que es imprescindible contar con estas facultades. Así mismo menciona el interés de estas habilidades para mejorar la productividad de los gestores y la adaptación ante estos cambios repentinos a través del desarrollo de aptitudes en: Relaciones interpersonales, relaciones personales, relaciones grupales (p. 24-27).

En la misma línea Hwee y Winnie (2018) estima que la dimensión en habilidades en dirección es un conjunto de aptitudes que desarrolla el directivo en las instituciones respecto a la solución de conflictos, manejo de buena comunicación, decisiones adecuadas, innovación, trabajos colaborativos, capacidad de resiliencia (p.46).

Con respecto a la segunda dimensión de Liderazgo Gutiérrez (2019) lo define como la destreza de ejecutar el papel de gestor en una entidad o grupo de colaboradores. A su vez tiene el talento de influenciar y predominar en el comportamiento de los demás siendo importante porque permite conducir, planear y dirigir a la organización al cumplimiento de sus metas, así como la satisfacción dentro de los colaboradores dentro de las entidades. Presenta ciertas peculiaridades como: Habilidades en el manejo de los trabajadores, motivación, inspiración, cuenta con una buena comunicación, es empático, flexible, conduce a un trabajo en equipo, sabe reconocer el trabajo y premia su logro (p. 19-21).

En secuencia de la definición García, Boom y Molina (2017) refieren que el liderazgo es de índole humano y no de objetos, como tal, interfiere un conjunto de emociones, valores, principios, intereses y toda clase de respuestas humanas,

estos gestores líderes se encuentran en transformación constante propia y guía al resto unirse a su mejora. Presenta ciertas características como, motivación al personal, transferencia de su enfoque de superación, comunicación, organización. Con el fin de aumentar y alcanzar los logros de su entidad (p. 9).

Por otro lado, Chiavenato (2009) informa que el liderazgo es una acción mas no una situación, en el que el gerente está preparado para dar la cara a las variaciones que se dan en las organizaciones y con la cualidad de visión del porvenir, la cual le permite transmitir unión, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, toma de iniciativas y solución de conflicto, todo en dirección de obtener resultados positivos, de mejora y satisfacción en el personal (p. 337-339).

Así mismo Capa, Benítez y Capa (2018) mencionan que el liderazgo se volvió de interés en la actualidad para llegar al éxito en una organización, que se caracteriza por transmitir una visión de equipo que busca adquirir satisfacción en el contexto de trabajo con compromisos y lineamientos para alcanzar y cumplir los objetivos. Además, se identifica a través de un manejo adecuado de dirección, organización, toma de decisiones, comunicación, relación interpersonal, capacidad de negociación y trabajo en equipo (p. 274).

Por último, tenemos la tercera dimensión de desarrollo de persona y Gutiérrez (2019) define que es la habilidad de descubrir y entrenar las cualidades de cada individuo siendo capaces de potenciar y perfeccionar estas virtudes en beneficio de las organizaciones. A su vez se preocupa por brindar un espacio de confort, paz y tranquilidad con las herramientas de trabajo correspondiente a cada participante con el objetivo de un mejor desenvolvimiento. Se miden a través de una evaluación de perfil de cada participante, la identificación de talento, una organización, aptitud de asesoramiento y el mejoramiento en la entidad (p. 19-21).

Del mismo modo en la actualidad, los recursos humanos son de importancia dentro de su organización para un mejor rendimiento y productividad, debido a que estas son la llave del éxito para alcanzar las metas propuestas. Es por ello que define al desarrollo de la persona como el acompañamiento, entrenamiento, capacitación y formación a los colaboradores de las entidades por parte de los gestores. Las cuales invierten con la finalidad de sacar su mejor potencial para lograr sus objetivos (Böhrt, 2020, p. 1).

En la misma línea Armijos et al. (2019) refieren que en la actualidad las entidades no se evocan únicamente a los resultados, sino también a la forma sustancial del tema de capital humano, es por ello que la habilidad en desarrollo de persona son necesarios en los gerentes, ya que estos buscan generar eficacia y eficiencia por medio de capacitaciones, enseñanza, acompañamiento así mismo descubrir su dotes para potenciarlos con la finalidad de ofrecer servicios de calidad y cumplir los propósitos trazados (p. 164).

Finalmente, Torres et al. (2021) hacen referencia que las habilidades del desarrollo en los personales, se componen vitalmente de los recursos humanos con valor agregado en capacitaciones, instrucciones y adiestramiento traen ventajas satisfactorios y perdurables en el transcurso del tiempo dentro de las instituciones, igualmente este tipo de inversiones en los colaboradores trae grandes ganancias y cumplimiento de propósitos de la organización (p. 8070).

En cuanto a la variable dos se tuvo a la satisfacción laboral, en el que se aborda diferentes definiciones, importancia y dimensiones que se detallan a continuación.

La satisfacción se trata de las percepciones o situación que los individuos experimentan de manera única e irreplicable, es todo un conjunto de procesos internos propios de la persona y externos referente a su entorno. Estas se muestran de acuerdo a los factores, exposición de situaciones y el punto de vista de cada ser, a través de respuestas de agrado o desagrado (Cruvinel et al., 2018, p. 145).

Chiavenato (2009) define a la satisfacción en el trabajo con la postura de cada personal frente al servicio en las entidades. Está involucrada netamente en el contexto laboral y de cómo se siente el colaborador en una institución. Tiene importancia porque crea un buen clima organizacional, genera equilibrio, estabilidad emocional, mayor capacidad resolutiva y que retribuyen a la empresa a través de cumplir las metas y objetivos de las organizaciones (p. 13).

García, Boom y Molina (2017) define a la satisfacción laboral como la percepción de afabilidad o descontento que pasa un individuo en el lugar de trabajo, así mismo este va relacionado a las características y cualidades de cada individuo. Explica que un colaborador con peculiaridades propias llega a estar satisfecho en su cargo sin embargo otro individuo con el mismo cargo no puede sentirse satisfecho. Por lo tanto, nos hace mención de dos factores internos y externos (p.8).

Sánchez et al. (2017) define a la satisfacción laboral como estado donde el trabajador se siente integrado, cómodo, motivado dentro de la organización y que son un medio decisivo dentro de las entidades, y que esto se ve reflejado en la ejecución de los intereses, metas y proyectos de las entidades.

Del mismo modo Pujol y Dabos (2018) refiere que la satisfacción laboral se puntualiza como un compuesto de actitudes que tiene un individuo hacia el encargo asignado en la organización. Estas actitudes están determinadas por las características del puesto y por la forma en que el sujeto lo conciba (p.6).

Cuesta (2020) define a la satisfacción laboral como la reciprocidad de los funcionarios y su entorno de trabajo, donde se examina la coherencia entre lo que los empleados esperan de sus trabajos y lo que los colaboradores sienten que reciben (p.2).

Después de definir la variable de satisfacción laboral algunos artículos científicos y el autor Chiavenato (2009) explican que existen diferentes teorías que abordan la satisfacción laboral y son: satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca.

Con respecto a la primera dimensión Chiavenato (2009) hace mención a Frederick Herzberg para relacionar y definir la satisfacción laboral intrínseca por medio del factor motivacional, la cual consiste en una satisfacción interna, prolongada y que trae resultados óptimos tanto en la organización como de uno mismo. Estos factores están en constantes cambios, a mayor agente de motivación será mayor satisfacción y de lo contrario en caso de q no exista agentes motivadores. Estos causantes de motivación son: Realización personal, responsabilidad, reconocimiento, crecimiento personal, autoevaluación del desempeño (p. 245).

Continuando con las definiciones tenemos a Chang (2021) refiere que la satisfacción intrínseca corresponde a aspecto de sentimientos, emociones internas propios de una persona las cuales juegan un papel importante para su reacción y como respuesta su satisfacción. Considera a la responsabilidad, cumplimiento de tareas, reconocimientos. Todas estas dan un aporte positivo a las organizaciones (p.3).

También tenemos a Ayalew (2019) refiere que la satisfacción laboral intrínseca va ligada de los agentes satisfactores de Herzberg, las cuales se

focalizan en la parte personal de uno mismo. Por medio del logro, trabajo propio, auto capacitación, responsabilidad, reconocimiento. Así mismo pone en énfasis que todo gestor debe generar este tipo de actitudes para mejoría de la entidad (p. 5).

Por otro lado, López et al. (2021) refieren que este tipo de agentes intrínsecos que causan la satisfacción son de importancia en la actualidad, ya que el bienestar del recurso humano garantiza el éxito de las instituciones, estos agentes provienen de uno mismo y son considerados: desarrollo personal, desempeño de trabajos, auto preparación.

En tanto a la segunda dimensión tenemos a Chiavenato (2009) nos cita a Frederick Herzberg para definir la satisfacción laboral extrínseca en relación al factor higiénico conocido también como ambiental, en el que impacta todo lo relacionado con el contexto de la organización, desde el gestor, compañeros de trabajo, las instalaciones, ambientes, servicios, valores y principios que maneja la institución. Dentro de ello tenemos a la remuneración, políticas de la institución, condiciones sociales, estabilidad en el empleo, relación con los directivos, relación interpersonal (p. 245).

Rosales et al. (2017) nos mencionan acerca de la satisfacción extrínseca como agentes externos del entorno en el que se desenvuelve el trabajador y estas son: el salario, las normas de las entidades, los recursos, la relación interpersonal, la estabilidad laboral (p. 5).

Pradenas (2021) hace mención que la satisfacción laboral extrínseca va relacionado con el agente insatisfactoria o ambiental de Herzberg, la cual no se considera de relevancia lo cual no significa que no sea importante. Se trata de factores del entorno laboral de las organizaciones respecto al estado del individuo. Se tienen cuenta al salario, condiciones del trabajo, condición social, seguridad en el trabajo, relación entre los compañeros de trabajo (p. 6).

Por último, López et al. (2021) refiere que hoy en día los recursos humanos son de vital importancia dentro de la entidad, es por ello su preocupación respecto a estos factores extrínsecos que tienen cierto grado de influencia en los colaboradores de las instituciones, entre ellas tenemos: las remuneraciones, relaciones sociales, clima interpersonal, relación con los ejecutivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La presente investigación pertenece al tipo básico.

Baena (2017) mencionó que esta investigación denominada también como pura, estudia el problema que se encarga únicamente de indagar conocimientos, elaborar bases teóricas de hechos estudiados y con intención de posibles estudios posteriores (p. 17).

Diseño de investigación:

Es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental.

Pimienta y De la orden (2017) afirmaron que el diseño de investigación es no experimental cuando no existe manejo de las variables por parte del investigador, solo se encarga de identificar y evaluar las razones y consecuencias, esta investigación se caracteriza porque deja que las variables actúen de forma natural; es correlacional porque busca mensurar la asociación de las variables; prospectivo porque la aplicación del instrumento se da en la actualidad o a futuro y seccional cuando recoge los datos en un momento único (p. 60).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Competencias Gerenciales

Definición Conceptual

Gutiérrez (2019) definió a las competencias gerenciales como un conjunto de conocimiento de los directivos y gerentes de una organización, en el que se desarrollan capacidades para manejar los conflictos, problemas cotidianos que se presentan en las organizaciones. Estos gestores al ser responsables de este grupo humano utilizan todas las técnicas de la administración con la finalidad de resolver estas situaciones. Así mismo menciona que son importantes ya que acceden a buenos resultados respecto a la productividad, logro de objetivos, eficiencia, mejor desenvolvimiento, capacidad y operatividad; consecuente a un trabajo en equipo y disposición de los colaboradores de una organización. Está claro que la victoria está ligada al conocimiento de las competencias del gestor y su adecuada aplicación en habilidades de dirección, liderazgo y desarrollo de persona (p. 16).

Definición Operacional

Conjunto de capacidades y desenvolvimiento de los directivos que se va medir a través de cuestionarios de encuesta, utilizando la escala de Likert, con la finalidad de obtener respuestas en base a sus dimensiones de competencias de acuerdo a su función y a las competencias básicas en beneficio del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021.

Indicadores

Gutiérrez (2019) definió ciertos indicadores que permiten medir a las competencias gerenciales a través de las características que presentan respecto a cada dimensión como son: Habilidades en dirección comprende en el buen manejo en dirección, coordinación, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo; recursos en infraestructura, recursos técnicos, recursos financieros; del mismo modo en el liderazgo que presenta ciertas peculiaridades Habilidades en el manejo de los trabajadores, motivación, inspiración, cuenta con una buena comunicación, es empático, flexible, conduce a un trabajo en equipo, sabe reconocer el trabajo y premia su logro y finalmente el desarrollo de persona que se mide por medio de la evaluación de perfil de cada participante, la identificación de talento, una organización, aptitud de asesoramiento y el mejoramiento en la entidad

Escala de medición

García (2016) definió como la evaluación de las actitudes de las personas que son encuestados y que tienen varias categorías las cuales están en un orden determinado (p. 135). Razón por la cual en el presente estudio se utilizó la escala de medición tipo ordinal.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual

Chiavenato (2009) definió a la satisfacción en el trabajo con la postura de cada personal frente al servicio en las entidades. Está involucrada netamente en el contexto laboral y de cómo se siente el colaborador en una institución. Tiene importancia porque crea un buen clima organizacional, genera equilibrio, estabilidad emocional, mayor capacidad resolutiva y que retribuyen a la empresa a través de cumplir las metas y objetivos de las organizaciones (p. 13).

Definición Operacional

Conjunto de situaciones de estado emocionales placenteros de los trabajadores que se va a medir a través de cuestionarios de encuestas en una escala de Likert para obtener los resultados en base a sus dimensiones de la satisfacción laboral extrínseca e intrínseca en beneficio del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021.

Indicadores

Chiavenato (2009) definió que el desempeño laboral presenta ciertas peculiaridades que permiten ser medidos a través de las características que presentan respecto a cada dimensión como son: satisfacción laboral intrínseca que son medidos por los indicadores de realización personal, responsabilidad, reconocimiento, crecimiento personal, autoevaluación del desempeño y la satisfacción laboral extrínseca que presentan características para su medición como son: la remuneración, políticas de la institución, condiciones sociales, estabilidad en el empleo, relación con los directivos, relación interpersonal.

Escala de medición

García (2016) definido como la evaluación de las actitudes de las personas que son encuestados y que tienen varias categorías las cuales están en un orden determinado (p. 135). Razón por la cual en el presente estudio se utilizó la escala de medición tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Casteel y Bridier (2021) la población también denominada universo desde una posición de investigación, es un conjunto total de los colaboradores que presentan peculiaridades semejantes; detectables y pertenecen al mismo lugar de estudio, así como en el tiempo (p. 343). Es por ello que para la investigación se determinó una población de 123 personales asistenciales que forman parte de la Microred Los Licenciados Ayacucho.

Criterios de inclusión:

Personal asistencial nombrado y contratado

Personal administrativo

Criterios de exclusión:

Personal con cargo de jefatura

Trabajadores que no desean ser parte de la investigación

Tabla 1

Recursos humanos de la Microred Los Licenciados.

| DETALLE | CANT. |
|-------------------------|-------|
| C.S Los Licenciados | 10 |
| Medicina | 25 |
| Enfermería | 25 |
| Obstetricia | 5 |
| Odontología | 4 |
| Químico farmacéutico | 5 |
| Psicología | 1 |
| Servicio social | 9 |
| Biología | 15 |
| Técnico en enfermería | |
| P.S Mollepata | |
| Medicina | 1 |
| Enfermería | 2 |
| Obstetricia | 3 |
| Odontología | 1 |
| Técnico en enfermería | 5 |
| P.S Villa San Cristóbal | |
| Enfermería | 5 |
| Obstetricia | 2 |
| Técnica en enfermería | 5 |
| TOTAL | 123 |
| Elaboración propia | |

Muestra:

La muestra se definió como una sección, subgrupo o fragmento del total del universo de estudio, que se considera representativa y está se da a través de una selección por diversos procedimientos considerando todos los inconvenientes (Ñaupas et al., 2018, p. 334). Es así que la presente investigación está constituida por un muestro probabilístico con la fórmula de 92 personales asistenciales, administrativos de la Microred Los Licenciados, Ayacucho (ver anexo D).

Muestreo:

Arroyo (2020) refirió que el muestreo es un proceso que consiste en la selección de algunos trabajadores del universo de estudio y que son considerados representativos. Esta tiene ventajas porque permite estar más capacitados,

conocer y hacer referencia del total de población, a un cómodo costo, con mayor rapidez (p. 260).

Por tal razón en este estudio el muestreo fue probabilístico ya que se selecciona al azar de manera aleatoria simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Bernal (2010) refirió la técnica es la conexión o medio que facilitan manejar organizadamente los distintos instrumentos, que es de vital interés para el estudio con la finalidad de aportar, dirigir, procesar y conseguir la información. Ante todo, lo argumentado para conveniencia de la tesis se inclinó por la encuesta, se basa en la confección de un formulario tipificado con la intención de conocer la opinión de un conjunto de individuos (p. 58).

Instrumento:

Hernández (2014) definió que está compuesto por instrumentos o herramientas que favorece obtener información de todo el proceso de estudio, esta selección va de la mano del tipo de investigación. Por consiguiente, se hace uso de cuestionarios, que son agrupaciones de interrogantes que tienen por objetivo adquirir información (p. 209).

Tras lo mencionado, se dispuso designar como instrumento el cuestionario para la recolección de datos de esta investigación, idóneamente planteado en relación a los indicadores de acuerdo al autor base, la cual se aplicará para cada variable, con el diseño de concluir con los objetivos, por consiguiente se está considerando la escala de Likert para las dos variables con en el fin de medir la magnitud de contestación, así mismo el cuestionario de la variable de competencias gerenciales cuenta con 30 ítems divididos en 10 para cada dimensión, quienes serán medidos en buena, regular y mala. En la segunda variable se formuló 20 ítems divididos en 10 para cada dimensión para conocer su satisfacción laboral, las cuales también están medidas a través de los niveles alta, media y baja (ver anexo C).

Validez

Lerma (2009) refirió se permite dar seguridad y control a los instrumentos realizados constando de ciertos ítems (p. 89).

En la investigación fue de vital importancia que se realice la validación de instrumento para su veracidad y utilidad, por lo cual se sometió a juicio de experto los cuales realizaron una revisión exhaustiva y minuciosa para su aceptación, para dicha conformidad colocaron como si en los recuadros de pertinencia, relevancia y claridad acompañado de su firma (ver anexo E).

Confiabilidad

Mientras tanto para demostrar la confiabilidad, se optó por una prueba piloto de 20 individuos con particularidades semejantes a la muestra, al cual se le aplicó las encuestas y se midieron a través del Alfa de Cronbach, dando como resultado de 0,93 de confiabilidad para la variable de competencias gerenciales y 0,92 para la variable de satisfacción laboral. Finalmente, las preguntas denotan solidez y coherencia para beneficio del instrumento (ver anexo F).

3.5. Procedimientos

Después de la exposición precedente del diseño de investigación, se dio paso a presentar la autorización para la aplicación del estudio al jefe de la Microred Los Licenciados, en el que se le explicó de manera clara y precisa a cerca de la investigación (ver anexo H). Luego se procedió a realizar la aplicación de los cuestionarios a todo el personal de la Microred que tomó un tiempo de 12 a 15 minutos de forma individual, considerando los criterios de exclusión, para finalizar dichos instrumentos fueron codificados, tabulados en fundamento a los objetivos propuestos y recogidos de acuerdo a la técnica seleccionada.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se expuso a través de dos niveles, el primero orientado al descriptivo por medio de tablas de frecuencias y figuras; del mismo modo para el segundo nivel estuvo dado por la estadística inferencial con la finalidad de contrastar la hipótesis, todo este proceso se realizó con los programas de software de SPSS-V26 y Excel quienes permitieron dar resultados.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a la investigación fue sustancial basarse en los principios de la biótica conforme a (Veatch, 2020) quien clasifica estos principios y detalla:

Beneficencia

El principal objetivo de realizar la investigación fue contribuir a la sociedad lo cual se demuestra en la búsqueda de la felicidad de los individuos que se relacionan

con el problema, produciendo así una reducción casi total del riesgo o probables eventos que puedan ocurrir.

Autonomía

Este aspecto se estableció que los participantes, que son los encuestados del estudio, deben estar completamente informados sobre por qué se les ofrece la encuesta y qué significa, para que sean ellos quienes tengan la capacidad de elegir aceptar. O se niegan voluntariamente a realizar la investigación, cabe agregar que la información que se proporcione será reservada y secreta, por lo que respeta su privacidad.

Justicia

La investigación actual fue centrada en hacer que los procesos de investigación sean igualmente proporcionados, respetando así los derechos fundamentales de todos los trabajadores que aceptan dicho estudio.

Reconocimiento justo de la autoría

García (2022) se realizó la investigación respetando minuciosamente la citación a los autores que brindaron conocimientos e información a través de las citas en estilo APA, quedando por hecho que estas referencias son la base constructivista del sustento de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 2

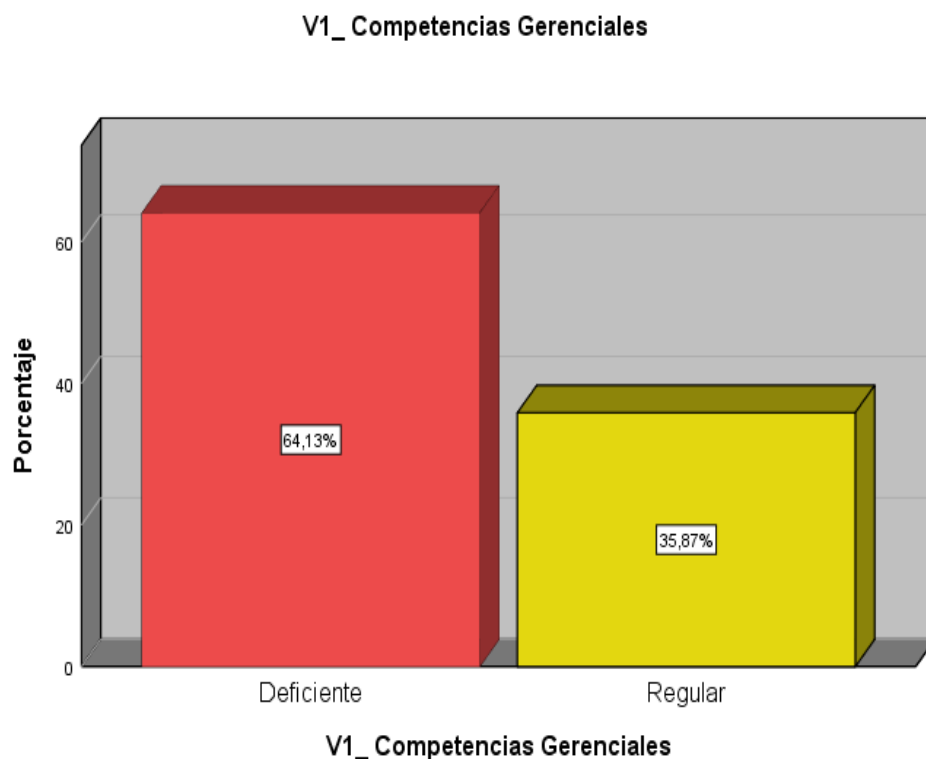
Frecuencias y porcentajes de la variable competencias gerenciales.

| V1_ Competencias Gerenciales | | | | | |
|------------------------------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 59 | 64,1 | 64,1 | 64,1 |
| | Regular | 33 | 35,9 | 35,9 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 2 de la variable de competencias gerenciales, se apreció con mayor porcentaje el nivel deficiente con un 64,1%, por otro lado, el nivel de regular tuvo un 35,9%.

Figura 1

Barras de porcentaje de la variable competencias gerenciales



Se encontró en la figura 1, el mayor nivel de la variable competencias gerenciales lo obtiene el deficiente con el 64,13 % y el menor nivel fue de regular con el 35,87%.

Tabla 3

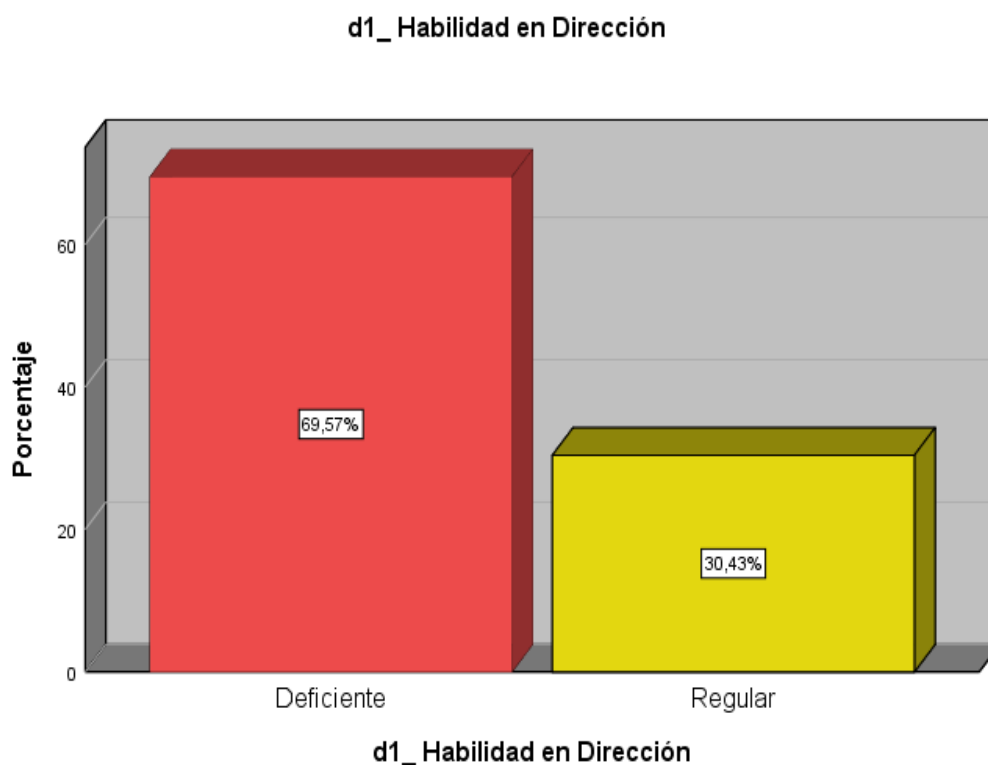
Frecuencias y porcentajes de la dimensión habilidades en dirección.

| d1_ Habilidad en Dirección | | | | | |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 64 | 69,6 | 69,6 | 69,6 |
| | Regular | 28 | 30,4 | 30,4 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 3 de la dimensión de habilidades en dirección, se encontró un 69,6% de resultado que corresponde al nivel deficiente, por otro lado, el nivel de regular tuvo un 30,4%.

Figura 2

Barras de porcentaje de la dimensión habilidades en dirección



Se encontró en la figura 2 el mayor nivel de la dimensión de habilidades en dirección lo obtiene el deficiente con el 69,57 % y el menor nivel fue de regular con el 30,43%.

Tabla 4

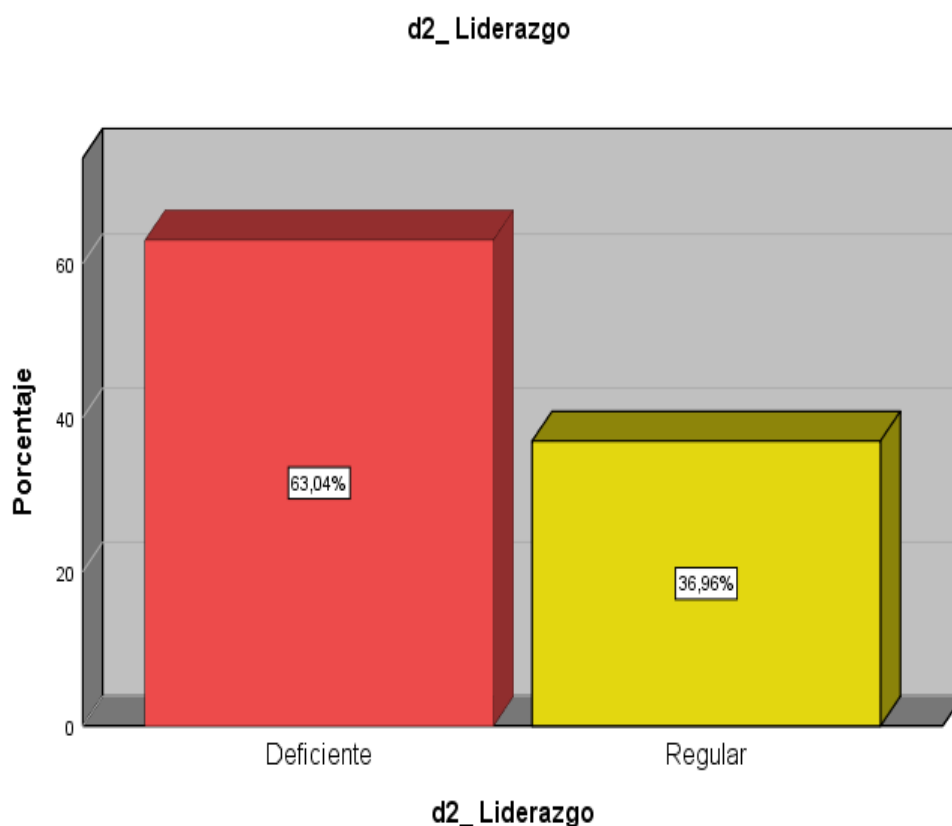
Frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo.

| d2_ Liderazgo | | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 58 | 63,0 | 63,0 | 63,0 |
| | Regular | 34 | 37,0 | 37,0 | 100,0 |
| Total | | 92 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 4 de la dimensión de liderazgo, se evidenció que predomina el nivel deficiente con 63%, por otro lado, el nivel deficiente tuvo un 37%.

Figura 3

Barras de porcentaje de la dimensión liderazgo.



Se encontró en la figura 3 el mayor nivel de la dimensión de liderazgo lo obtiene el regular con el 63,04% y el menor nivel fue de regular con el 36,96%.

Tabla 5

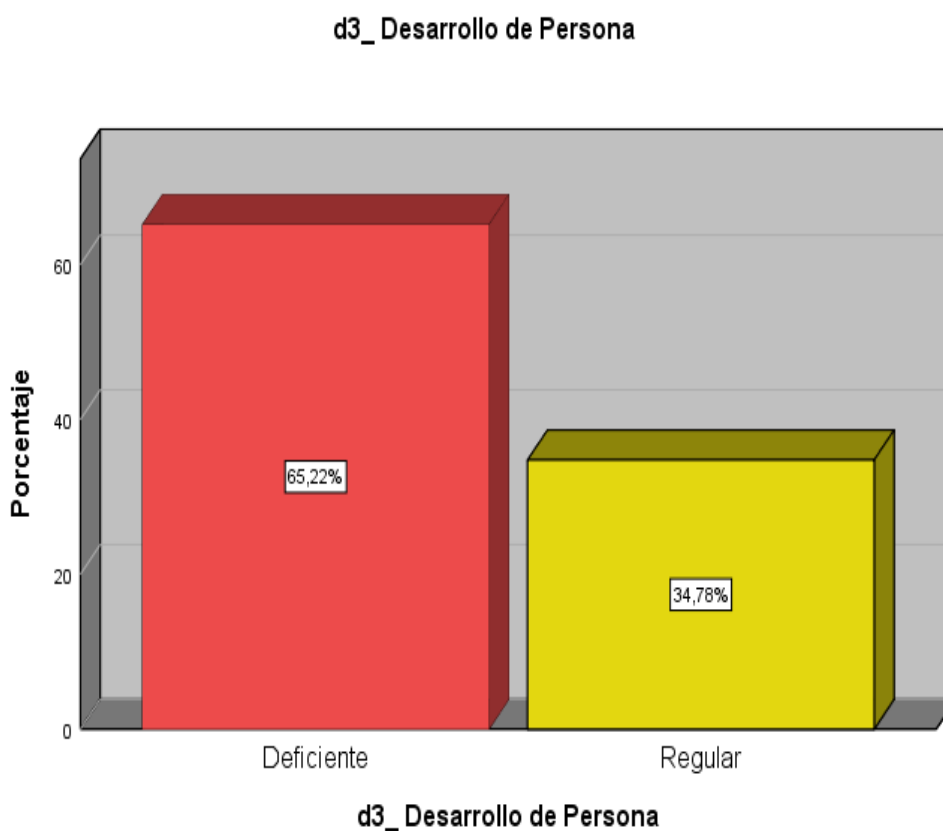
Frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de persona.

| d3_ Desarrollo de Persona | | | | | |
|----------------------------------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 60 | 65,2 | 65,2 | 65,2 |
| | Regular | 32 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

Se observa en la tabla 5 de la dimensión de desarrollo de persona, que primó el nivel deficiente con un 65,2%, por otro lado, el nivel de regular tuvo un 34,8%.

Figura 4

Barras de porcentaje de la dimensión desarrollo de persona.



Se encontró en la figura 4 el mayor nivel de la dimensión de desarrollo de persona lo obtiene el deficiente con el 65,22 % y el menor nivel fue de regular con el 34,78%.

Tabla 6

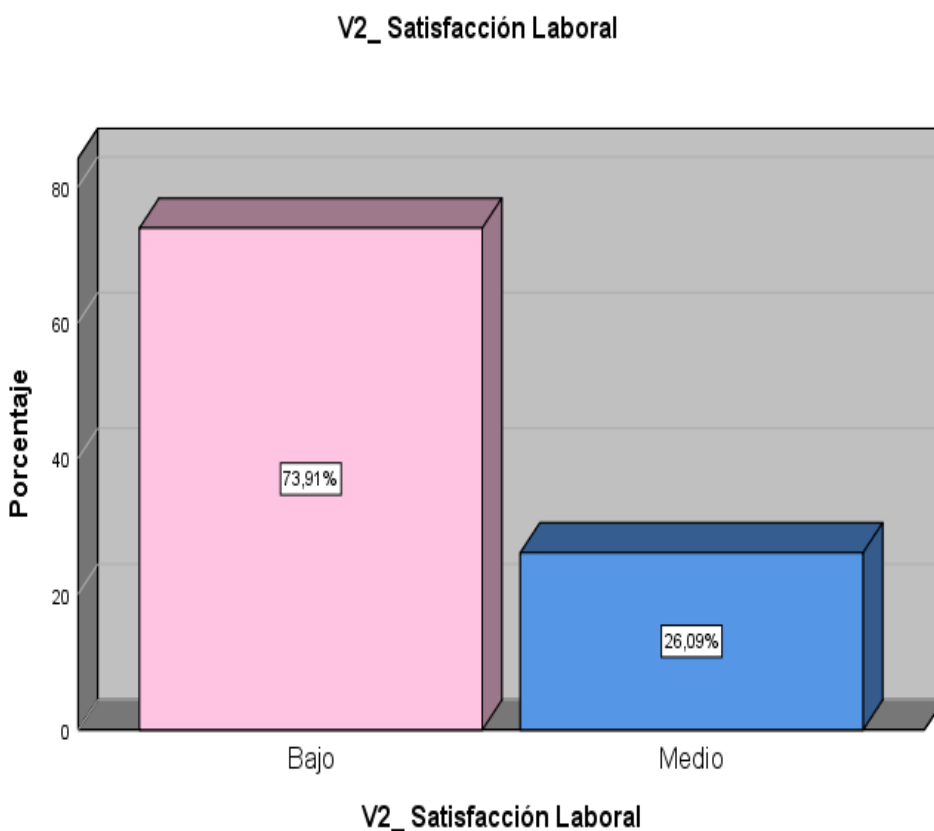
Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral.

| V2_ Satisfacción Laboral | | | | | |
|---------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 68 | 73,9 | 73,9 | 73,9 |
| | Medio | 24 | 26,1 | 26,1 | 100,0 |
| Total | | 92 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 6 de la variable satisfacción laboral, tuvo mayor porcentaje el nivel bajo con un 73,9%, por otro lado, el nivel medio tuvo un 26,1%.

Figura 5

Barras de porcentaje de la variable satisfacción laboral



Se encontró en la figura 5 el mayor nivel de la variable de la satisfacción laboral lo obtiene el nivel bajo con el 73,91 % y el menor nivel fue de medio con el 26,09%.

Tabla 7

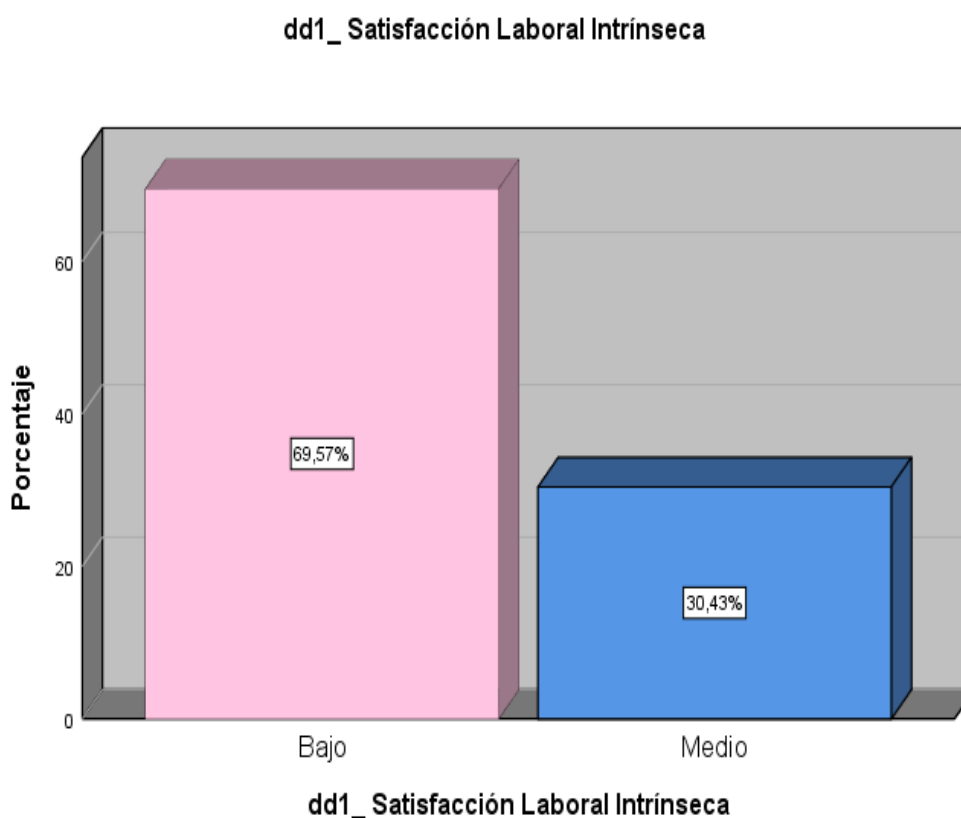
Frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción laboral intrínseca.

| dd1_ Satisfacción Laboral Intrínseca | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 64 | 69,6 | 69,6 | 69,6 |
| | Medio | 28 | 30,4 | 30,4 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

Se observó en la tabla 7 de la dimensión de satisfacción laboral intrínseca, predominó en el nivel bajo con un 69,6%, por otro lado, el nivel medio tuvo un 30,4%.

Figura 6

Barras de porcentaje de la dimensión satisfacción laboral intrínseca.



Se encontró que en la figura 6 el mayor nivel de la dimensión de satisfacción laboral intrínseca lo obtiene el bajo con el 69,57 % y el menor nivel fue de medio con el 30,43%.

Tabla 8

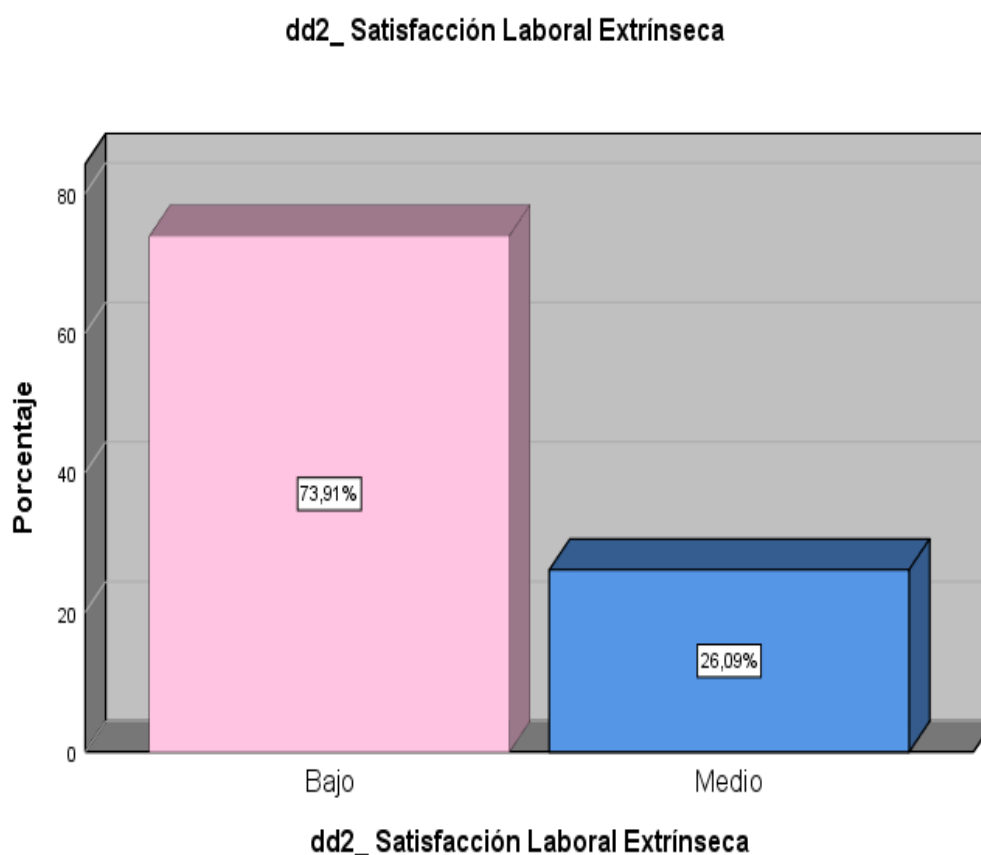
Frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción laboral extrínseca.

| dd2_ Satisfacción Laboral Extrínseca | | | | | |
|---|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 68 | 73,9 | 73,9 | 73,9 |
| | Medio | 24 | 26,1 | 26,1 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 8 de la dimensión de satisfacción extrínseca, se evidenció que prima el nivel bajo con un 73,9%, por otro lado, el nivel medio tuvo un 26,1%.

Figura 7

Barras de porcentaje de la dimensión satisfacción laboral extrínseca.



Se encontró en la figura 7 el mayor nivel de la dimensión de satisfacción extrínseca lo obtiene el bajo con el 73,91 % y el menor nivel fue de medio con el 26,09%.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 9

Correlación de competencias gerenciales y satisfacción laboral.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| | | | V1_ Competencias Gerenciales | V2_ Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | V1_ Competencias Gerenciales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,691** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 92 | 92 |
| | V2_ Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | ,691** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 92 | 92 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, se observó que al hacer el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman entre las variables de competencias gerenciales y satisfacción laboral, se encontró en los resultados, que el coeficiente de relación es de ,691 es decir de nivel moderado y tiene un nivel de significancia de 0,000 es menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y entonces se evidenció que existe relación entre las variables de competencias gerenciales y satisfacción laboral en los personales de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021.

Tabla 10*Correlación de competencias gerenciales y satisfacción laboral intrínseca.*

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|---|
| | | | V1_ Competencias Gerenciales | dd1_ Satisfacción Laboral Intrínseca |
| Rho de Spearman | V1_ Competencias Gerenciales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,687** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 92 | 92 |
| | dd1_ Satisfacción Laboral Intrínseca | Coeficiente de correlación | ,687** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 92 | 92 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se observó que al hacer el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman entre la variable de competencias gerenciales y la dimensión satisfacción laboral intrínseca, se encontró en los resultados, que el coeficiente de relación es de ,687 es decir de nivel moderado y tiene un nivel de significancia de 0,000 es menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y entonces se evidenció que existe relación entre las variables de competencias gerenciales y la dimensión satisfacción laboral intrínseca en los personales de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021.

Tabla 11*Correlación de competencias gerenciales y satisfacción laboral extrínseca.*

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|---|
| | | | V1_ Competencias Gerenciales | dd2_ Satisfacción Laboral Extrínseca |
| Rho de Spearman | V1_ Competencias Gerenciales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,691** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 92 | 92 |
| | dd2_ Satisfacción Laboral Extrínseca | Coefficiente de correlación | ,691** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 92 | 92 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, se observó que al hacer el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman entre las variables de competencias gerenciales y la dimensión satisfacción laboral extrínseca, se encontró en los resultados, que el coeficiente de relación es de ,691 es decir de nivel moderado y tiene un nivel de significancia de 0,000 es menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y entonces se evidenció que existe relación entre las variables de competencias gerenciales y la dimensión satisfacción laboral extrínseca en los personales de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad las entidades se encuentran en una continua transformación y desarrollo con estándares determinados para cada puesto, por lo que los trabajadores que asumen cargos están en la obligación de contar con ciertas cualidades que garanticen el cumplimiento de las metas establecidas, basados en conocimiento, aptitudes en organización, planificación, dirección, destreza en manejo de emociones respecto a los colaboradores, no obstante al no tener claro los conceptos de las competencias gerenciales incurrir en faltas graves que a futuro no trae buenos resultados y por ende la insatisfacción laboral. Se sabe que el éxito no se logra solo en base a una buena administración sino también en la búsqueda de las condiciones adecuadas para el desenvolvimiento del trabajador, así como la capacidad de influir en la mejora interna con la intención de generar cambios sacando la mejor versión de uno mismo.

Después de la evidencia de los resultados, en este punto se lleva a cabo el contraste en conjunto a los antecedentes.

A razón de ello el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021; a través de la estadística inferencial, se evidenció que la variable de competencias gerenciales sostiene una relación positiva con la variable de satisfacción laboral con un nivel de significancia de 0,000 y al tener un valor p menor a 0,05 nos faculta a aceptar la hipótesis alternativa; en consecuencia se puede sostener que si se utilizan adecuadamente las competencias gerenciales en los gestores de la entidad en estudio traerá consigo una posible mejoría individual y colectiva en la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021.

Cabe resaltar que estos resultados guardan coherencia y semejanza con la investigación de Hidalgo (2021) el cual concluyó que, si existe una conexión positiva moderada de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad pública de Ecuador, a través de la correlación de Rho de Spearman con un coeficiente de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que acepta la hipótesis alternativa, lo que se traduce que los directivos al aplicar de forma adecuada las competencias gerenciales se percibirá una alta satisfacción

laboral del personal de salud, dicho de otra manera conllevará a tener una mejor relación entre los trabajadores, y aumentará su calidad eficacia y eficiencia en la atención a los usuarios; también manifestó que las competencias gerenciales fueron destacadas por parte de los gestores de su estudio sin embargo el personal de enfermería llegó a tener una percepción regular en su satisfacción laboral.

De la misma forma los datos hallados en la investigación al ser contrastadas concuerdan con el estudio de Neyra (2020) quien tuvo como motivo primordial determinar la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras en una entidad pública del Callao, llegando a demostrar por medio de la correlación de Rho de Spearman que si existe una relación positiva moderada con un valor de 0,768 y con un nivel de significancia de 0,001, rechazando la hipótesis nula, cabe destacar que obtuvieron resultados de competencias gerenciales en un nivel regular, percibiendo ciertas deficiencias en la comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo por lo que demuestra que al mejor la aplicación de estas competencias será favorable y alta satisfacción laboral.

En suma, al resultado del objetivo general se asemeja con Valenzuela (2021) quien realizó un estudio en un hospital de Cusco, con la finalidad de establecer la asociación entre las competencias gerenciales y su relación con la satisfacción laboral en los personales de enfermería, en el que evidenció una relación significativa positiva muy baja con un 0,174 de coeficiente de Rho de Spearman, al igual que la dimensión conceptual, con una relación moderada en su dimensión humana, indicando todo lo contrario respecto a la dimensión técnica que no influye de forma significativa con la satisfacción, así mismo refiere que los trabajadores de enfermería tiene un grado de satisfacción laboral medio. También es de necesidad enfatizar en sus resultados descriptivos las cuales obtuvieron un 45% de nivel medio de competencias gerenciales y un nivel bajo de satisfacción laboral con un 30,2 %, entonces por lo que indica los jefes del servicio de enfermería si aumentan la capacidad de competencias gerenciales esto será percibido con una alta satisfacción por los trabajadores de esa área.

Respecto al primer objetivo específico que consistió en determinar la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021; se evidenció a través de la estadística inferencial que la variable de competencias gerenciales mantiene una

asociación significativa con la dimensión de la satisfacción laboral intrínseca, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,687 que determina una relación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,000 el cual permite rechazar la hipótesis nula, por tanto se deduce que las competencias gerenciales presentan cierto efecto en la iniciativa del personal, motivación y desempeño; cabe mencionar que en los resultados descriptivos se obtuvo un nivel bajo de la dimensión de satisfacción laboral intrínseca con 69,6%, el cual da a entender que los trabajadores del establecimiento perciben ciertas dificultades de sus gerentes respecto al manejo y aplicación en liderazgo, toma de decisiones, delegación de funciones, comunicación asertiva, recompensa y reconocimiento; dicho esto se traduce que al mejorar las competencias gerenciales de los gestores de la Microred Los licenciados Ayacucho, será más alta la satisfacción laboral intrínseca del personal de salud, el cual mejorará la capacidad de desarrollo personal, responsabilidad y desempeño laboral, siendo beneficiada la población atendida.

Estos datos coinciden y a su vez pueden ser contrastados por los obtenidos por Pucuhuayla (2021) quien llevó a cabo una investigación sobre la relación de las competencias gerenciales y el desempeño laboral de personales asistenciales de una institución pública en Huancayo y que tuvo como propósito esencial de establecer la relación de dichas variables, en la que llegó a concluir que si existe una asociación altamente positiva y significativa de las variables de competencias gerenciales y de desempeño laboral en la institución, datos obtenidos por medio de Rho de Spearman con 0,821, lo que demuestra que al tener mejor desenvolvimiento en las competencias gerenciales este contribuirá en la mejora del desempeño laboral; en los resultados que obtuvo nos hace referencia que los personales de trabajo perciben que sus directivos tienen buenas aplicaciones de las competencias gerenciales en trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, gestión, planeación y que por esa razón presentan un buen desempeño laboral en la evaluación, productividad, responsabilidad y sin embargo a diferencia del estudio presente, se percibe deficiencia en las habilidades en dirección de los gestores y por ende una insatisfacción en el trabajo.

Por otro lado cabe resaltar que se han encontrado hallazgos similares en relación al estudio que efectuó Cabrera (2020) acerca de las competencias gerenciales y su conexión con el desempeño laboral de personales administrativos

de una unidad ejecutora de Salud de Ferreñafe, en el que tuvo como finalidad conocer si las competencias gerenciales tenían una influencia respecto al desempeño laboral del personal, a partir de su estudio sostiene de que si un directivo posee buenas habilidades de conocimientos, actitudes, gestiones, comunicación y organización influirá de manera medio y alto en su desempeño laboral, a su vez contribuirá a cumplir las metas de la entidad; dicha afirmación se basó en los resultados que obtuvo en la investigación donde concluyó que si existe asociación significativa de estas variables con un 0,847 de coeficiente de Rho de Spearman lo que indica un nivel de relación positivo alta y un nivel de significancia de 0,001, del mismo modo indica que sus habilidades directivas fueron muy competentes con un 72,7% al igual que su desempeño laboral excelente con 81,1% afirmando una vez más lo dicho en líneas anteriores.

Igualmente Paz (2019) concluyó que al tener mejor desenvolvimiento en competencias gerenciales de actitud en una entidad pública de Lambayeque este generará una satisfacción en sus colaboradores; esta percepción se dio a partir de una investigación donde tuvo como principal objetivo identificar las competencias gerenciales más utilizadas y conocidas de los gestores dentro de la entidad, en la que asegura que es de necesidad estimular estas competencias gerenciales, en base a los conocimientos, conceptos, habilidades, destrezas, aptitudes y que al aplicarlas correctamente estos van a lograr una adecuada direccionalidad, organización, unión de personal, buen ambiente laboral y comodidad de los colaboradores, cabe destacar que una de las principales competencias gerenciales que resaltó fue el de las actitudes con un 52,8%; a partir de lo planteado por este autor, respaldo y concuerdo el estudio por ser similar en el grado de importancia de las competencias gerenciales en el sector salud de entidades públicas y privadas.

Por otra parte, es de necesidad denotar que este estudio se encontró semejante y coherente con lo expuesto por Heerdegen et al. (2020) quienes realizaron una investigación en un distrito de Iran, en el que tuvieron como propósito fundamental evaluar la conexión de estas variables y encontraron un nivel de significancia de 0,02 por el que concluyeron de que existe una fuerte asociación respecto a la importancia de conocer y aplicar las competencias gerenciales en relación al desempeño y desenvolvimiento de los gestores de salud, del mismo modo nos refieren de que en su estudio encontraron deficiencias en la gestión

respecto al trabajo en equipo, comunicación y compromiso en su organización por parte de los gestores de bajo rendimiento y que esto trajo consigo una menor productividad, eficiencia y calidad; del mismo modo fundamenta que al tener un concepto claro acerca de las competencias gerenciales y su previa capacitación en las habilidades de dirección, así como la proactividad en el trabajo en equipo mejorara la capacidad del desempeño laboral individual y colectiva dentro de las instituciones de ese distrito. Con lo argumentado en las líneas anteriores concuerdo con la conclusión de esta investigación.

En cuanto al segundo objetivo específico se basó en establecer la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021, la cual obtuvo resultados que corroboraron que existe una relación positiva moderado con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,691; además de ello se comprueba que al obtener un resultado deficiente en las competencias gerenciales causó un impacto negativo en la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores con un nivel bajo de 73,9%, que engloba a las relaciones interpersonales entre los trabajadores, directivos, condiciones sociales, políticas y remunerativas; esto representa que en efecto si las competencias gerenciales se conducen de una manera adecuada e idónea en la institución de salud intervenido, es factible que dará lugar a conseguir niveles altos en la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores de salud; en otras palabras al mantener una buena comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, organización, identificación de talento, entrenamiento, dirección, gestión, asesoramiento, toma de decisiones, motivación, gestión en recursos económicos, físico y técnicos estará en la condición de crear un ambiente laboral saludable y tener una relación interpersonal sólida con sus colaboradores, con capacidad de escuchar y dar solución inmediata de problemas que se puedan originar en la entidad de una manera eficaz, competente y analítica, así también mejorando las condiciones sociales y políticas.

Estos hallazgos concuerdan con los encontrados por Hernández (2020) quien hizo una investigación acerca de competencias gerenciales de jefes de enfermería en instituciones de salud en Cuba, cuyo objetivo esencial fue estructurar estas competencias en todos los gestores de salud. Al realizar un estudio mediante una revisión sistemática de revistas, artículos científicos, da a conocer que las

competencias gerenciales de los directivos en salud consisten en una incorporación de entendimiento, discernimiento, comportamiento, talento, postura y entusiasmo encaminados a ejercer con idoneidad ante cualquier circunstancia, así como también posee la destreza de cumplir su misión con eficacia, eficiencia y garantizar solución inmediata que lleve al éxito a la entidad, siendo resultado de las vivencias, formación y cualificación de los gestores y que al aplicar con lo definido tendrán un impacto positivo en la comodidad y desempeño de los colaboradores es por ello que la autora llegó a concluir que las competencias gerenciales en los gestores de funcionarios asistenciales dentro de una entidad pública tienen gran relevancia y que ello conduce a tener mejor gestión y satisfacción en los trabajadores y por ende prestar una buena atención a la ciudadanía.

Por otro lado, Gunawan et al. (2020) efectuaron una investigación acerca de las competencias gerenciales en los profesionales de salud en un hospital de Indonesia en el que tuvieron como propósito determinar circunstancias asociadas con la variable mencionada, consideran importante los elementos, circunstancias, niveles de establecimientos de salud y aprendizaje de los colaboradores para que mejore las competencias gerenciales. Obtuvieron resultados de un 57,0% de gestores con altas competencias gerenciales, estos hallazgos que realizaron demostraron que los directivos que no asistieron a instrucciones y formación de gestión tenían menores competencias gerenciales a diferencia de los que sí tuvieron preparación, así mismo evidenciaron que estas competencias no tenían una inferencia significativa respecto a la remuneración de los trabajadores, finalmente, los investigadores concluyeron por medio de un coeficiente de Spearman de 0,449 una asociación moderada y que las circunstancias de los directivos dentro de las instituciones públicas tienen importancia significativa en las competencias gerenciales en los trabajadores del hospital. Estas posturas dadas por estos investigadores guardan coherencia y similitud con los hallazgos dados en esta indagación.

Asimismo, los resultados señalan similitud con la investigación y respalda a Okonkwo et al. (2020) quienes llevaron a cabo un estudio sobre las competencias gerenciales a través de una encuesta a trabajadores de una institución de salud en Nigeria. Sus intenciones fueron reconocer el nivel de conocimiento gerencial de los profesionales en dicha entidad y en el que llegaron a concluir que presenta un nivel

de significancia menor a 0,05; esto le permitió corroborar que al existir deficiencia respecto al conocimiento de las competencias gerenciales, generará un impacto negativo en los otros profesionales y su atención a los usuarios, del mismo modo cabe resaltar que la valoración de la cognición de los papeles, organización, la capacitación de transmitir mensajes, la gestión de transformación de mejora de los directivos, se encontró en un niveles de bajas a moderadas así como también dando a entender que existe una falta de conocimiento y equipos respecto a los temas administrativos de los colaboradores de salud.

En ese sentido la presente investigación, se ha realizado con los personales en una entidad en salud, las cuales dieron resultados con percepción deficiente y bajos para las variables en estudio. En tanto se denota que estos resultados evidenciados tienen repercusiones cognitivas en habilidad en dirección, liderazgo y desarrollo de persona, por ello es de necesidad que los gerentes presenten competencias y estrategias continuas para la mejora de la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En fundamento a los resultados alcanzados en la investigación a través de la correlación Rho de Spearman con un coeficiente de 0,691, se determina que la variable de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los personales de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021 tienen una relación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,000 y al ser este menor que 0,05 se acepta la hipótesis alternativa, por lo cual se deduce que si se aplican adecuadamente las competencias gerenciales en los gestores de la entidad en estudio traerá consigo una mejoría individual y colectiva en la satisfacción laboral.

Segunda: Del mismo modo acorde al resultado de la estadística inferencial, se determina la relación de la variable competencias gerenciales con la dimensión de satisfacción laboral intrínseca de los personales de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021, lo cual se corrobora con la correlación de Rho de Spearman que dio un coeficiente de 0,687 dando a conocer una relación significativa moderada con un valor p de 0,000 por lo que rechaza la hipótesis nula.

Tercera: Finalmente, en base a los resultados hallados, se establece relación significativa moderada de la variable competencias gerenciales y satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021. Por medio de la correlación Rho de Spearman que obtuvo un coeficiente de 0,691 con un nivel de significancia de 0,000 al ser este un valor menor a 0,05 acepta la hipótesis propuesta en el estudio.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de la examinación de los resultados y discusiones del presente trabajo se dispone algunas sugerencias.

Primera: Se aconseja a la entidad rectora de salud de la región de Ayacucho dinamizar e impulsar las competencias gerenciales de los directivos que asumen jefatura en todos los niveles de atención, a través de capacitaciones permanentes, cursos de actualización, seminarios en habilidades en dirección, liderazgo y desarrollo de persona, con la intención de ampliar su conocimientos y desenvolvimiento para optimizar la comodidad y satisfacción del personal de salud; del mismo modo instaurar una estrategia que se encargue específicamente del acompañamiento en esta línea y pueda llevar un control.

Segunda: Se sugiere a los gestores de la Microred Los Licenciados Ayacucho, tener reuniones trimestrales en la que se lleve a cabo una autoevaluación acerca de la gestión, liderazgo, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo con el fin de conocer el manejo de sus habilidades, además de ello llevar a cabo una evaluación interna de hoja de vida y conocimiento para la delegación de funciones de los jefes de servicio y realizar retroalimentación para crear un lineamiento de trabajo que consista en la motivación, inspiración, reconocimiento del personal de salud orientados a la satisfacción laboral intrínseca.

Tercera: Se recomienda a los jefes de servicio de la institución aplicar test de satisfacción laboral del personal a su cargo de forma periódica con el propósito de fortalecer las dificultades, establecer políticas de trabajo y crear vínculos positivos; sumado a ello se sugiere realizar planes de trabajos de acuerdo a la realidad de cada área con la finalidad de mejorar los recursos físicos y técnicos para una satisfacción laboral extrínseca del personal.

Cuarta: Se aconseja para futuros trabajos acerca de este tema, amplificar con respecto a las dimensiones, considerando a todos los directivos de las entidades rectoras para corroborar si obtienen similares resultados y relación con el estudio.

REFERENCIAS

- Aguinis, H., Villamor, I., Lazzarini, S. G., Vassolo, R. S., Amorós, J. E., & Allen, D. G. (2020). Conducting Management Research in Latin America: Why and What's in It for You? *Journal of Management*, 46(5), 615–636. <https://doi.org/10.1177/0149206320901581>.
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I., & Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las Ciencias Empresariales*. Cusco: Unsa.
- Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abosse, Z., Roosmalen, J. v., & Teshome, M. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC nursing*, 18(46). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0373-8>.
- Bayot, M. L., & Varacallo, M. (2021). *Management Skills* (2ª ed.). Treasure Island: In StatPearls. StatPearls Publishing. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK544227/#_NBK544227_pubdet_.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed.). Bogotá: E-BOOK.
- Böhrt, M. R. (2000). Training and development of human resources: integrative reflections. *Revista Ciencia y Cultura*(8), 123-131. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015.
- Bustamante, M., Inga, F., Bazán, M., & Cuba, M. S. (2021). Factors associated with the perception of managerial competencies in recently graduated Peruvian doctors. *Magazine of the Medical Corps National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(4), 447-451. <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1319>.

- Cabrera , L. B. (2020). *Competencias Gerenciales y su influencia en el Desempeño Laboral de los Coordinadores de Salud de la Red Ferreñafe - junio*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57933>.
- Capa , L. B., Benítez, R. M., & Capa , X. (2018). Leadership as a source of competitive advantage for organizations. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 285-288. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&nrm=iso&tlng=en.
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16, 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>.
- Chang, Y. C., Yeh, T. F., Lai , I. J., & Yang, C. C. (2021). Job Competency and Intention to Stay among Nursing Assistants: The Mediating Effects of Intrinsic and Extrinsic Job Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 18(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph18126436>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones* (2ª ed.). México: McGraw Hill.
- Cruvinel , V., Capel , J., Mendonça , M. E., & Porto , C. (2018). Life satisfaction and positive and negative feelings of workers: a systematic review protocol. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168. <https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>.
- Cruz, M. (2018). Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru-Cusco. *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*.
- Cuesta , A. (2020). Evaluation of Work Satisfaction. *Cuban accounting and finance magazine*, 1-20. <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/393/0>.

- Duche, A. B., & Rivera, L. G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Global Nursing*, 18(2), 353–373. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
- Fanelli, S., Lanza, G., Enna, C., & Zangrandi, A. (2020). Managerial competences in public organisations: the healthcare professionals' perspective. *BMC health services research*, 20(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05179-5>.
- García, E. (2022). Buenas prácticas en el rol de la autoría en las publicaciones científicas. *Revista científica De Sistemas E informática*, 2(1). <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.284>.
- García, F. J., Boom , E. A., & Molina , S. J. (2017). Habilidades del Gerente en Organizaciones del Sector Palmicultor Colombia. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446001.pdf>.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- González , M. J. (2006). *Habilidades Directivas*. Málaga, España: Innova.
- Gunawan , J., & Aunguroch, Y. (2017). Managerial competence of first-line nurse managers: A concept analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 23, 1-7. <https://doi.org/10.1111/ijn.12502>.
- Gunawan, J., Aunguroch, Y., Fisher, M., McDaniel, A., & Marzilli, C. (2020). Managerial Competence of First-Line Nurse Managers in Public Hospitals in Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 1017–1025. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S269150>.
- Gutiérrez , E. (2019). *Competencias Gerenciales. Habilidades, conocimiento y aptitudes* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Heerdegen, A. C., Aikins, M., Amon, S., Agyemang, S. A., & Wyss, K. (2020). Managerial capacity among district health managers and its association with district performance: A comparative descriptive study of six districts in the

Eastern Region of Ghana. 15(1), 1-18.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0227974>.

Hernández , E. (2020). Systematization of managerial competencies of nursing managers in the hospital context. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1-15. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3980>.

Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México D.F: McGRAW-HILL.

Hidalgo, E. (2021). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Efrén Jurado López, Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría]. Ecuador.

Hwee, K., & Winnie , T. (2018). A Transformative Learning Approach to Teaching Management Skills in Medical Education. *Academic Medicine*, 93, 516-517
<https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000002115>.

Lerma, H. D. (2009). *Metodología de la Investigacion Propuesta , Anteproyecto y Proyecto* (4ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

López, C., Peña, M. C., & Chávez, G. A. (2021). Satisfacción laboral: factores intrínsecos y extrínsecos del trabajador. *VinculaTégica*, 7(2), 1142–1152.
<https://doi.org/10.29105/vtga7.1-170>.

Machaca, J. (2018). *Efecto de las Habilidades Gerenciales enLa Satisfacción Laboral de los Trabajadores de las Microempresas en la Ciudad de Ayacucho, 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8426>.

Mezari , M., Pires, D. E., Novatzki, C. E., Farias, M. J., & Soratto, J. (2020). Job Satisfaction And Dissatisfaction In Primary Health Care: An Integrative Review. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 29. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2018-0181>.

Neyra, A. (2020). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao – 2019*. [Tesis

- de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional Digital UNC.
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5250/NEYRA%20ARANDA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Núñez , L. A., Bravo, L. M., Cruz, T. C., & Hinostraza, M. (2018). Management skills and professional competences in budget management. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(2), 761-775.
<https://siis.unmsm.edu.pe/en/publications/management-skills-and-professional-competences-in-budget-manageme-2>.
- Ñaupaz, H., Valdivia , M., Palacios, J. J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Okonkwo , U., Ekpeyoung, B., Ndep , A., & Nja , G. (2020). Managerial competencies-A survey of healthcare managers in a tertiary hospital in Calabar, South-South Nigeria. *Niger J Clin Pract*, 23, 988-94.
https://doi.org/10.4103/njcp.njcp_667_19.
- Paz , N. A. (2019). *Competencias gerenciales en los establecimientos de salud de la Microred Chongoyape - Lambayeque, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30800>.
- Pradenas, D., Oyanedel , J. C., Da Costa, S., Rubio, A., & Páez, D. (2021). Subjective Well-Being and Its Intrinsic and Extrinsic Motivational Correlates in High Performance Executives: A Study in Chilean Managers Empirically Revisiting the Bifactor Model. *International journal of environmental research and public health*, 18(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph18158082>.
- Pucuhuayla, R. (2021). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Nacional Ramiro Priale Priale, Huancayo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH.
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4296>.

- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Management Studies*, 34(146), 1-16. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.
- Ramírez, J. I. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23-29. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s2521-27372018000100004&script=sci_arttext.
- Rosales, G. L., Rodal, A. Y., Chumbi, V. T., & Buñay, R. M. (2017). Analysis of Job Satisfaction and Professional Academic Performance of Graduates in Psychology from a University in Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 1-24. <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>.
- Sánchez, M. G., & García, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>.
- Teo, W., Khoo, H. S., Tang, Y. L., Ng, Y., Chew, N., & Jong, M. (2019). Administrative and Managerial Skills for Tomorrow's Medical Professionals: A Needs Assessment. *Journal of graduate medical education*, 11(4), 200–202. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-18-01007>.
- Torres, C., & Seijo, C. (2022). The sphere of Human Resources Management in times of pandemic: a purpose in the 21st century. *Revista Global Negotium*, 5(2), 106-123. <https://doi.org/10.0833/rgn.v5i2.243>.
- Torres, J. I., Ruiz, S., Olivas, H., Odicio, I. D., Águila, L., Cueto, R., & Gonzales, E. (2021). Proceso de aplicación del Plan de Desarrollo de Personas. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.891.
- Valenzuela, R. N. (2021). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional del Cusco 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57291>.

Vásquez , J. A. (2022). Competencias gerenciales y gestión pública: revisión sistemática. *IGOVERNANZA*, 5(17), 69–89. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.168>.

Veatch, R. M. (2020). Reconciling Lists of Principles in Bioethics. *The Journal of medicine and philosophy*, 540–559. <https://doi.org/10.1093/jmp/jhaa017>.

Anexo A

Matriz de consistencia

Título: Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN |
|---|---|--|---------------------------------|--|--|--|
| <p>General</p> <p>¿Existe relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021?</p> | <p>General</p> <p>Determinar la relación entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021</p> | <p>General</p> <p>existe relación significativa de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021</p> | <p>Competencias gerenciales</p> | <p>1. Habilidades en dirección</p> <p>2. Liderazgo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión • Recursos Técnicos • Recursos Físicos • Recursos Económicos • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Motivación • Comunicación | <p>El diseño enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico.</p> <p>Población: Conformada por 123 personales de salud de la Microred Los Licenciados</p> <p>Muestra de 92 personales</p> <p>Muestreo: probabilístico ya que se selecciona al azar de manera aleatoria simple.</p> |
| <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021?</p> | <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021</p> | <p>Específicas</p> <p>Las competencias gerenciales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021.</p> | | <p>3. Desarrollo del personal</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Asesoramiento • Identificación de talento • Entrenamiento • | |

| | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|---|--|
| <p>¿Cuál es la relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021?</p> | <p>establecer la relación de las competencias gerenciales y satisfacción laboral intrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021.</p> | <p>Las competencias gerenciales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral extrínseca del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho 2021.</p> | <p>Satisfacción laboral</p> | <p>1. Satisfacción laboral Intrínseca</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Crecimiento personal • Reconocimiento • Autoevaluación de desempeño |
| | | | | <p>2. Satisfacción laboral Extrínseca</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de la Institución • Relación Interpersonal • Relación con los directivos • Remuneración • Condiciones sociales |

Anexo B

Tabla de operacionalización de variables

Operacionalización de variable de las competencias gerenciales.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | NIVELES | ESCALA DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO |
|--------------------------|--|---|-----------------------------|------------------------------|-----------------|--------------------|--------------|
| Competencias Gerenciales | Gutiérrez (2019) define a las competencias gerenciales como un conjunto de conocimientos de los directivos y gerentes de una organización, en el que se desarrollan capacidades para manejar los conflictos, problemas cotidianos que se presentan en las organizaciones. Estos gestores al ser responsables de este grupo humano utilizan todas las técnicas de la administración con la finalidad de resolver estas situaciones. Así mismo menciona que son importantes ya que acceden a buenos resultados respecto a la productividad, logro de objetivos, eficiencia, mejor desenvolvimiento, capacidad y operatividad; consecuente a un trabajo en equipo y disposición de los colaboradores de una organización. Está claro que la victoria está ligada al conocimiento de las competencias del gestor y su adecuada aplicación (p. 16). | Conjunto de capacidades y desenvolvimiento de los directivos que se va medir a través de cuestionarios de encuesta, utilizando la escala de Likert, con la finalidad de obtener respuestas en base a sus dimensiones de competencias de acuerdo a su función y a las competencias básicas en beneficio del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021 | 1. Habilidades en dirección | a. Gestión | Bueno (38-50) | Ordinal | Cuestionario |
| | | | | b. Recursos Técnicos | Regular (24-37) | | |
| | | | | c. Recursos Físicos | Malo (10-23) | | |
| | | | | d. Recursos económicos | | | |
| | | | 2. Liderazgo | a. Trabajo en equipo | Bueno (38-50) | | |
| | | | | b. Toma de decisiones | Regular (24-37) | | |
| | | | | c. Motivación e inspiración | Malo (10-23) | | |
| | | | | d. Comunicación | | | |
| | | | 3. Desarrollo de la persona | a. Organización | Bueno (38-50) | | |
| | | | | b. Asesoramiento | Regular (24-37) | | |
| | | | | c. Identificación de talento | Malo (10-23) | | |
| | | | | d. Entrenamiento | | | |

Operacionalización de variable de la satisfacción laboral.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | NIVELES | ESCALA DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO |
|----------------------|--|---|------------------------------------|--------------------------------|---------------|--------------------|--------------|
| Satisfacción Laboral | Chiavenato (2009) define a la satisfacción en el trabajo con la postura de cada personal frente al servicio en las entidades. Está involucrada netamente en el contexto laboral y de cómo se siente el colaborador en una institución. Tiene importancia porque crea un buen clima organizacional, genera equilibrio, estabilidad emocional, mayor capacidad resolutive y que retribuyen a la empresa a través de cumplir las metas y objetivos de las organizaciones (p. 13). | Conjunto de situaciones de estado emocionales placenteros de los trabajadores que se va a medir a través de cuestionarios de encuestas en una escala de Likert para obtener los resultados en base a sus dimensiones de la satisfacción laboral extrínseca e intrínseca en beneficio del personal de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021 | 1. Satisfacción Laboral Intrínseca | a. Responsabilidad | Alto (38-50) | Ordinal | Cuestionario |
| | | | | b. Crecimiento personal | Medio (24-37) | | |
| | | | | c. Reconocimiento | Bajo (10-23) | | |
| | | | | d. Autoevaluación de desempeño | | | |
| | | | 2. Satisfacción Laboral Extrínseca | a. Políticas de la Institución | Alto (38-50) | | |
| | | | | b. Relación Interpersonal | Medio (24-37) | | |
| | | | | c. Relación con los directivos | Bajo (10-23) | | |
| | | | | d. Remuneración | | | |
| | e. Condiciones sociales | | | | | | |

Anexo C

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Sobre las Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral

Estimado trabajador (a):

Le invito a colocar con un aspa en los recuadros del cuestionario, donde el numero 1 corresponde (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre), la siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la relación de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Los Licenciados, debido a que es un tema de gran relevancia para un mejor manejo y aplicación del liderazgo, comunicación, trabajo en equipo que permite una mejor organización, dirección y control en la institución, así también la satisfacción laboral del personal respecto al manejo de sus directivos, relación interpersonal y su ambiente laboral; por esa razón esperamos que los datos obtenidos permitan generar información pertinente para evaluar si necesitamos mayor capacitación en el tema. Desde antemano agradezco su colaboración.

DATOS GENERALES

Sexo F () M ()

Tiempo de Servicio: 0-10 años: _____

11- 20 años: _____

>20 años: _____

Condición Laboral: CAS _____

Nombrado _____

Otros (Terceros) _____

CUESTIONARIO DE COMPETENCIA GERENCIAL

Instrucciones

Marcar con un aspa (X) la respuesta que más se ajuste a su percepción o punto de opinión

| | | | | | |
|-------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Significado | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | VARIABLE 1 COMPETENCIAS GERENCIALES | RESPUESTAS | | | | |
|----|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted que el gerente dirige la entidad de acuerdo a la misión del plan estratégico? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 2 | ¿Analiza la información relevante para planificar diversas actividades orientadas al logro de los objetivos? | | | | | |
| 3 | ¿Contribuye a que el personal de salud tenga una visión compartida? | | | | | |
| 4 | ¿Distribuye adecuadamente los recursos humanos de acuerdo a necesidad en los servicios? | | | | | |
| 5 | ¿Con que frecuencia fomenta la participación del personal? | | | | | |
| 6 | ¿Realiza mantenimiento de los recursos físicos del establecimiento? | | | | | |
| 7 | ¿Se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo en infraestructura? | | | | | |
| 8 | ¿Realiza el requerimiento de los bienes? | | | | | |
| 9 | ¿Delega funciones de acuerdo a las capacidades del personal? | | | | | |
| 10 | ¿Impulsa a innovar estrategias de trabajo? | | | | | |
| | DIMENSION 2 LIDERAZGO | | | | | |
| 11 | ¿Con que frecuencia el gerente te hacen participe en la toma de decisiones? | | | | | |
| 12 | ¿Identifica los problemas antes de tomar una decisión? | | | | | |
| 13 | ¿Motiva al personal de salud por los logros alcanzados? | | | | | |
| 14 | ¿Incentiva por la responsabilidad que asumes? | | | | | |
| 15 | ¿Utiliza una comunicación asertiva? | | | | | |
| 16 | ¿Comunica con antelación sobre las actividades a realizar? | | | | | |
| 17 | ¿Las aptitudes comunicativas de la gerencia permite una mejor relación interpersonal? | | | | | |
| 18 | ¿Presenta una comunicación frecuente? | | | | | |
| 19 | ¿Fomenta el trabajo en equipo? | | | | | |
| 20 | ¿Sabe coordinar los trabajos en equipo? | | | | | |
| | DIMENSION 3 DESARROLLO DE LA PERSONA | | | | | |
| 21 | ¿La gerencia tiene interés de asesorar al personal de salud? | | | | | |
| 22 | ¿Influye en el personal de salud sin llegar a ser autoritario? | | | | | |
| 23 | ¿Se preocupa por implementar programas de desarrollo del talento? | | | | | |
| 24 | ¿Realiza evaluaciones para los diferentes tipos de talento? | | | | | |
| 25 | ¿Impulsa el talento del personal de salud? | | | | | |
| 26 | ¿Reconoce las capacidades del personal de salud? | | | | | |
| 27 | ¿Vela por el bienestar de salud psicológico del personal de salud? | | | | | |
| 28 | ¿La gerencia hace conocer los lineamientos del establecimiento? | | | | | |
| 29 | ¿Tiene la intención de adiestrar líderes? | | | | | |
| 30 | ¿Inspira la confianza al personal de salud para su desenvolvimiento? | | | | | |

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones

Marcar con un aspa (X) la respuesta que más se ajuste a su percepción o punto de opinión

| | | | | | |
|-------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Significado | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL | RESPUESTAS | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | DIMENSIÓN 1 SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA | | | | | |
| 1 | ¿Tienes reconocimiento por cumplir con las metas? | | | | | |
| 2 | ¿Eliges tu propia forma de trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Está cómodo con la responsabilidad que te asignan? | | | | | |
| 4 | ¿Tienes la posibilidad de desarrollar tus capacidades? | | | | | |
| 5 | ¿Toman atención a las sugerencias que haces? | | | | | |
| 6 | ¿Disfrutas realizar tus labores en el trabajo? | | | | | |
| 7 | ¿Las tareas que te asignan son interesantes? | | | | | |
| 8 | ¿Sientes felicidad por los resultados que obtienes en tu trabajo? | | | | | |
| 9 | ¿Consideras que tu trabajo te permite un desarrollo personal? | | | | | |
| 10 | ¿Después de cada jornada te autoevalúas? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2 SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA | | | | | |
| 11 | ¿Recibes los mismos beneficios que otros regímenes laborales? | | | | | |
| 12 | ¿Se fomenta un buen clima laboral? | | | | | |
| 13 | ¿Cuentas con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo? | | | | | |
| 14 | ¿Te agrada trabajar con tus compañeros? | | | | | |
| 15 | ¿Las instalaciones donde trabajas es confortable? | | | | | |
| 16 | ¿Siente usted comodidad por su horario laboral? | | | | | |
| 17 | ¿Es grata la disposición de la gerencia cuando le haces alguna consulta sobre tu trabajo? | | | | | |
| 18 | ¿Te generan confianza la relación laboral con los gestores? | | | | | |
| 19 | ¿Posees estabilidad laboral en el trabajo? | | | | | |
| 20 | ¿La condición de contrato crea discriminación en el trabajo? | | | | | |

Anexo D

Cálculo del tamaño de la muestra

Se utilizó la muestra para población finita, para la investigación se determinó una población de 123 personales asistenciales que forman parte de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021.

Se tiene la fórmula del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p \cdot q}$$

Dónde:

n = muestra

Z = nivel de confianza, 95%: 2 = 47,5%: 100 = 1,475

p = probabilidad de éxito: 60%: 100 = 0,6

q = probabilidad de fracaso, 40%: 100 = 0,4

E = nivel de error ,05%: 100 = 0,05

N = población.

Reemplazando:

$$n = \frac{1,96^2 (0,6) (0,4) 123}{0,05^2 (123-1) + 1,96^2 (0,6) (0,4)}$$
$$n = 92,4250$$

Al reemplazar estos datos en la fórmula se obtuvo 92 personales de salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021.

Anexo E

Validez de instrumento por juicio de expertos.

| N° | Nombre y Apellido | Especialidad | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Juicio del Experto |
|----|--------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------|----------|--------------------|
| 1 | Karol Kristel Ramos de la Rosa | Gestión de los Servicios de la salud | Si | Si | Si | Aplica |
| 2 | Walter Tueros Arroyo Pedro | Gestión de los Servicios de la salud | Si | Si | Si | Aplica |
| 3 | Huaylinos Huamán Ileana | Salud Pública | Si | Si | Si | Aplica |
| 4 | Mercedes Crosby Ramón | Gerencia Pública | Si | Si | Si | Aplica |
| 5 | Osmar Quispe Alanya | Gerencia de los Servicios de la Salud | Si | Si | Si | Aplica |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Karol Kristel Ramos De La Rosa

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2022-I, aula A-6, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Vilcas Pillaca, Beatriz Anali

D.N.I: 45473653

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSION 1 Habilidades en Dirección | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que el gerente dirige la entidad de acuerdo a la misión del plan estratégico? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Analiza la información relevante para planificar diversas actividades orientadas al logro de los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Contribuye a que el personal de salud tenga una visión compartida? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Distribuye adecuadamente los recursos humanos de acuerdo a necesidad en los servicios? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Con que frecuencia fomenta la participación del personal? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Realiza mantenimiento de los recursos físicos del establecimiento? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo en infraestructura? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Realiza el requerimiento de los bienes? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Delega funciones de acuerdo a las capacidades del personal? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Impulsa a innovar estrategias de trabajo? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2 Liderazgo | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿Con que frecuencia el gerente te hacen participe en la toma de decisiones? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Identifica los problemas antes de tomar una decisión? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Motiva al personal de salud por los logros alcanzados? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Incentiva por la responsabilidad que asumes? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Utiliza una comunicación asertiva? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Comunica con antelación sobre las actividades a realizar? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Las aptitudes comunicativas de la gerencia permite una mejor relación interpersonal? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Presenta una comunicación frecuente? | X | | X | | X | | |



ESUELA DE POSTGRADO

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|
| 19 | ¿Fomenta el trabajo en equipo? | X | | | X | | | | |
| 20 | ¿Sabe coordinar los trabajos en equipo? | X | | | X | | | | |
| DIMENSIÓN 3 Desarrollo de Persona | | | | | | | | | |
| 21 | ¿La gerencia tiene interés de asesorar al personal de salud? | X | | | X | | | | |
| 22 | ¿Influye en el personal de salud sin llegar a ser autoritario? | X | | | X | | | | |
| 23 | ¿Se preocupa por implementar programas de desarrollo del talento? | X | | | X | | | | |
| 24 | ¿Realiza evaluaciones para los diferentes tipos de talento? | X | | | X | | | | |
| 25 | ¿Impulsa el talento del personal de salud? | X | | | X | | | | |
| 26 | ¿Reconoce las capacidades del personal de salud? | X | | | X | | | | |
| 27 | ¿Vela por el bienestar de salud psicológico del personal de salud? | X | | | X | | | | |
| 28 | ¿La gerencia hace conocer los lineamientos del establecimiento? | X | | | X | | | | |
| 29 | ¿Tiene la intención de adiestrar líderes? | X | | | X | | | | |
| 30 | ¿Inspira la confianza al personal de salud para su desenvolvimiento? | X | | | X | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

NO HAY OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR Mg: RAMOS DE LA ROSA KAROL KRISTEL

DNI: 45944273

Especialidad del validador: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

15 de 15 del 2022
Mg. Karol Krystal Ramos De La Rosa
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 28883

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

UCV

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL VALLE

CIUDADELA

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Satisfacción Laboral Intrínseco | | | | | | | |
| 1 | ¿ Tienes reconocimiento por cumplir con las metas? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Eliges tu propia forma de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Está cómodo con la responsabilidad que te asignan? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿ Tienes la posibilidad de desarrollar tus capacidades? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿ Toman atención a las sugerencias que haces? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Disfrutas realizar tus labores en el trabajo? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Las tareas que te asignan son interesantes? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿ Sientes felicidad por los resultados que obtienes en tu trabajo? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Consideras que tu trabajo te permite un desarrollo personal? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Después de cada jornada te autoevalúas? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 Satisfacción Laboral Extrínseco | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿ Recibes los mismos beneficios que otros regímenes laborales? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿ Se fomenta un buen clima laboral? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿ Cuentas con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿ Te agrada trabajar con tus compañeros? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿ Las instalaciones donde trabajas es confortable? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿ Siente usted comodidad por su horario laboral? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿ Es grata la disposición de la gerencia cuando le haces alguna consulta sobre tu trabajo? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿ Te generan confianza la relación laboral con los gestores? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|--|
| 19 | ¿Posees estabilidad laboral en el trabajo? | X | | | X | |
| 20 | ¿La condición de contrato crea discriminación en el trabajo? | X | | X | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dir/ Mg: RODOLFO DE LA ROSA RODOLFO CRISTE DNI: 45944273

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

15 de 06 del 2022


 Mg. Karol Arístides Ramos De La Rosa
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 20003

Firma del Experto Informante.

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Walter Tueros Arroyo

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2022-I, aula A-6, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Vilcas Pillaca, Beatriz Anali
D.N.I: 45473653

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Habilidades en Dirección | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que el gerente dirige la entidad de acuerdo a la misión del plan estratégico? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Analiza la información relevante para planificar diversas actividades orientadas al logro de los objetivos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Contribuye a que el personal de salud tenga una visión compartida? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Distribuye adecuadamente los recursos humanos de acuerdo a necesidad en los servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Con qué frecuencia fomenta la participación del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Realiza mantenimiento de los recursos físicos del establecimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo en infraestructura? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Realiza el requerimiento de los bienes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Existe delegación de funciones de acuerdo a las capacidades del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Impulsa a innovar estrategias de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2 Liderazgo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Con qué frecuencia el gerente te hacen participe en la toma de decisiones? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Identifica los problemas antes de tomar una decisión? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Motiva al personal de salud por los logros alcanzados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Incentiva por la responsabilidad que asumes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Existe una comunicación asertiva? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Comunica con antelación sobre las actividades a realizar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Las aptitudes comunicativas de la gerencia permite una mejor relación inter personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Presenta una comunicación frecuente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | ✓ | No | Si | No | Si | No | Si | No |
|--|--|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 19 | ¿Fomenta el trabajo en equipo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | ¿Sabe coordinar los trabajos en equipo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| DIMENSIÓN 3 Desarrollo de Persona | | | | | | | | | |
| 21 | ¿La gerencia tiene interés de asesorar al personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 22 | ¿Influye en el personal de salud sin llegar a ser autoritario? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 23 | ¿Se preocupa por implementar programas de desarrollo del talento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 24 | ¿Realiza evaluaciones para los diferentes tipos de talento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 25 | ¿Impulsa el talento del personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 26 | ¿Reconoce las capacidades del personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 27 | ¿Vela por el bienestar de salud psicológico del personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 28 | ¿La gerencia hace conocer los lineamientos del establecimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 29 | ¿Tiene la intención de adiestrar líderes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 30 | ¿Inspira la confianza al personal de salud para su desenvolvimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Walker fueros Arroyo* DNI: *23943179*

Especialidad del validador: *Gestión de los Servicios de la Salud.*

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

Nota: Suficiencia se da cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de Octubre del 2022
 HED DE SALUD HUAYANGA
 C.S. LOS LICENCIADOS

 PSICÓLOGO N° 10275
 Firma del Experto Informante.

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Satisfacción Laboral Intrínseco | | | | | | | |
| 1 | ¿Tienes reconocimiento por cumplir con las metas? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2 | ¿Eliges tu propia forma de trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3 | ¿Está cómodo con la responsabilidad que le asignan? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4 | ¿Tienes la posibilidad de desarrollar tus capacidades? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 5 | ¿Toman en cuenta las sugerencias que haces? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 6 | ¿Disfrutas realizar tus labores en el trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 7 | ¿Las tareas que te asignan son interesantes? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 8 | ¿Sientes felicidad por los resultados que obtienes en tu trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 9 | ¿Consideras que tu trabajo te permite un desarrollo personal? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 10 | ¿Después de cada jornada te autoevalúas? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | DIMENSIÓN 2 Satisfacción Laboral Extrínseco | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿Recibes los mismos beneficios que otros regímenes laborales? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 12 | ¿Existe un buen clima laboral en la organización? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 13 | ¿Cuerdas con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 14 | ¿Te agrada trabajar con tus compañeros? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 15 | ¿Las instalaciones donde trabajas es confortable? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 16 | ¿Siente usted comodidad por su horario laboral? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 17 | ¿Es grata la disposición de la gerencia cuando le haces alguna consulta sobre tu trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 18 | ¿Te generan confianza la relación laboral con los gestores? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |



ESCUELA DE POSTGRADO

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|
| 19 | ¿Posees estabilidad laboral en el trabajo? | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 20 | ¿La condición de contrato crea discriminación en el trabajo? | ✓ | ✓ | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: *Walker Jueves Arroyo* DNI: *23943179*

Especialidad del validador: *Gestión de los Servicios de la Salud*

- pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

18 de *06* del *2022*
HED DE SALUD HUMANAL
C.S. LICENCIADOS

[Firma]
Mg. *Walker Jueves Arroyo*
Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Pedro Huaylinos Huamán

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2022-I, aula A-6, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Vilcas Pillaca, Beatriz Anali
D.N.I: 45473653

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES **BERTRIZ VILCAS PILLACA**

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Habilidades en Dirección | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que el gerente dirige la entidad de acuerdo a la misión del plan estratégico? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Analiza la información relevante para planificar diversas actividades orientadas al logro de los objetivos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Contribuye a que el personal de salud tenga una visión compartida? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Distribuye adecuadamente los recursos humanos de acuerdo a necesidad en los servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Con que frecuencia fomenta la participación del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Realiza mantenimiento de los recursos físicos del establecimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo en infraestructura? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Realiza el requerimiento de los bienes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Delega funciones de acuerdo a las capacidades del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Impulsa a innovar estrategias de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2 Liderazgo | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿Con que frecuencia el gerente te hacen participe en la toma de decisiones? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Identifica los problemas antes de tomar una decisión? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Motiva al personal de salud por los logros alcanzados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Incentiva por la responsabilidad que asumes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Utiliza una comunicación asertiva? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Comunica con antelación sobre las actividades a realizar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Las aptitudes comunicativas de la gerencia permite una mejor relación interpersonal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Presenta una comunicación frecuente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



ESCUELA DE POSTGRADO

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 19 | ¿Fomenta el trabajo en equipo? | ✓ | | ✓ | | | |
| 20 | ¿Sabe coordinar los trabajos en equipo? | ✓ | | ✓ | | | |
| | DIMENSION 3 Desarrollo de Persona | | | | | | |
| 21 | ¿La gerencia tiene interés de asesorar al personal de salud? | Si | No | SI | No | SI | No |
| 22 | ¿Influye en el personal de salud sin llegar a ser autoritario? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 23 | ¿Se preocupa por implementar programas de desarrollo del talento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 24 | ¿Realiza evaluaciones para los diferentes tipos de talento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 25 | ¿Impulsa el talento del personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 26 | ¿Reconoce las capacidades del personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 27 | ¿Veía por el bienestar de salud psicológico del personal de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 28 | ¿La gerencia hace conocer los lineamientos del establecimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 29 | ¿Tiene la intención de adiestrar líderes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 30 | ¿Inspira la confianza al personal de salud para su desenvolvimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Pardo Paul Huaylano Huaman** DNI: **41050209**

Especialidad del validador: **Mg. Salud Publica**

...R...de...06...del 2022
GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD PERMA

Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Satisfacción Laboral Intrínseco | | | | | | | |
| 1 | ¿Tienes reconocimiento por cumplir con las metas? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2 | ¿Eliges tu propia forma de trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3 | ¿Está cómodo con la responsabilidad que te asignan? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4 | ¿Tienes la posibilidad de desarrollar tus capacidades? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 5 | ¿Toman atención a las sugerencias que haces? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 6 | ¿Disfrutas realizar tus labores en el trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 7 | ¿Las tareas que te asignan son interesantes? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 8 | ¿Sientes felicidad por los resultados que obtienes en tu trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 9 | ¿Consideras que tu trabajo te permite un desarrollo personal? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 10 | ¿Después de cada jornada te autoevalúas? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | DIMENSIÓN 2 Satisfacción Laboral Extrínseco | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿Recibes los mismos beneficios que otros regímenes laborales? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 12 | ¿Existe un buen clima laboral en la organización? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 13 | ¿Cuentas con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 14 | ¿Te agrada trabajar con tus compañeros? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 15 | ¿Las instalaciones donde trabajas es confortable? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 16 | ¿Siente usted comodidad por su horario laboral? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 17 | ¿Es grata la disposición de la gerencia cuando le haces alguna consulta sobre tu trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 18 | ¿Te generan confianza la relación laboral con los gestores? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |



| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|--|--|
| 19 | ¿Posees estabilidad laboral en el trabajo? | ✓ | | | | | |
| 20 | ¿La condición de contrato crea discriminación en el trabajo? | ✓ | ✓ | ✓ | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Pedro Raul Huaylino Huamán DNI: 41059209

Especialidad del validador: Mg. Salud Pública

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

10 de 06 del 2022
GOBIERNO REGIONAL DE SAN JUAN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNTA
RED DE SANITARIA

Obst. Esp. Pedro R. Huaylino Huamán
COP 2022 - RENES-2022-014
IFFATURA OFICINA UCV SALUD PÚBLICA

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mercedes Crosby Ramón

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2022-I, aula A-6, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Vilcas Pillaca, Beatriz Anali
D.N.I: 45473653

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES **BOGOTÁ 2012** **VILCA PILLACA**

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Habilidades en Dirección | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que el gerente dirige la entidad de acuerdo a la misión del plan estratégico? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Analiza la información relevante para planificar diversas actividades orientadas al logro de los objetivos? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Contribuye a que el personal de salud tenga una visión compartida? | / | | / | | / | | |
| 4 | ¿Distribuye adecuadamente los recursos humanos de acuerdo a necesidad en los servicios? | / | | / | | / | | |
| 5 | ¿Con que frecuencia fomenta la participación del personal? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Realiza mantenimiento de los recursos físicos del establecimiento? | / | | / | | / | | |
| 7 | ¿Se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo en infraestructura? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Realiza el requerimiento de los bienes? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿Delega funciones de acuerdo a las capacidades del personal? | / | | / | | / | | |
| 10 | ¿Impulsa a innovar estrategias de trabajo? | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2 Liderazgo | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿Con que frecuencia el gerente te hacen participe en la toma de decisiones? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Identifica los problemas antes de tomar una decisión? | / | | / | | / | | |
| 13 | ¿Motiva al personal de salud por los logros alcanzados? | / | | / | | / | | |
| 14 | ¿Incentiva por la responsabilidad que asumes? | / | | / | | / | | |
| 15 | ¿Utiliza una comunicación asertiva? | / | | / | | / | | |
| 16 | ¿Comunica con antelación sobre las actividades a realizar? | / | | / | | / | | |
| 17 | ¿Las aptitudes comunicativas de la gerencia permite una mejor relación interpersonal? | / | | / | | / | | |
| 18 | ¿Presenta una comunicación frecuente? | / | | / | | / | | |



ESCUELA DE POSTGRADO

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 19 | ¿Fomenta el trabajo en equipo? | / | / | / | / | / | / |
| 20 | ¿Sabe coordinar los trabajos en equipo? | / | / | / | / | / | / |
| | DIMENSIÓN 3 Desarrollo de Persona | SI | No | SI | No | SI | No |
| 21 | ¿La gerencia tiene interés de asesorar al personal de salud? | / | / | / | / | / | / |
| 22 | ¿Influye en el personal de salud sin llegar a ser autoritario? | / | / | / | / | / | / |
| 23 | ¿Se preocupa por implementar programas de desarrollo del talento? | / | / | / | / | / | / |
| 24 | ¿Realiza evaluaciones para los diferentes tipos de talento? | / | / | / | / | / | / |
| 25 | ¿Impulsa el talento del personal de salud? | / | / | / | / | / | / |
| 26 | ¿Reconoce las capacidades del personal de salud? | / | / | / | / | / | / |
| 27 | ¿Vela por el bienestar de salud psicológico del personal de salud? | / | / | / | / | / | / |
| 28 | ¿La gerencia hace conocer los lineamientos del establecimiento? | / | / | / | / | / | / |
| 29 | ¿Tiene la intención de adiestrar líderes? | / | / | / | / | / | / |
| 30 | ¿Inspira la confianza al personal de salud para su desenvolvimiento? | / | / | / | / | / | / |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: CROSBY ROLAND HERNADEZ** DNI: **2.106.8806**

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

Turto, 12 de 06 del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD TASA

Hechta Mercedes Crosby Ramon
COORDINADORA DE PREVENCIÓN Y MANEJO
DE CONDICIONES SECUNDARIAS DE
SALUD

Firma del Experto-Informante.

- 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

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Satisfacción Laboral Intrínseco | | | | | | | |
| 1 | ¿Tienes reconocimiento por cumplir con las metas? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Eliges tu propia forma de trabajo? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Está cómodo con la responsabilidad que te asignan? | / | | / | | / | | |
| 4 | ¿Tienes la posibilidad de desarrollar tus capacidades? | / | | / | | / | | |
| 5 | ¿Toman atención a las sugerencias que haces? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Disfrutas realizar tus labores en el trabajo? | / | | / | | / | | |
| 7 | ¿Las tareas que te asignan son interesantes? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Sientes felicidad por los resultados que obtienes en tu trabajo? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿Consideras que tu trabajo te permite un desarrollo personal? | / | | / | | / | | |
| 10 | ¿Después de cada jornada te autoevalúas? | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2 Satisfacción Laboral Extrínseco | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Recibes los mismos beneficios que otros regímenes laborales? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Existe un buen clima laboral en la organización? | / | | / | | / | | |
| 13 | ¿Cuentas con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo? | / | | / | | / | | |
| 14 | ¿Te agrada trabajar con tus compañeros? | / | | / | | / | | |
| 15 | ¿Las instalaciones donde trabajas es confortable? | / | | / | | / | | |
| 16 | ¿Siente usted comodidad por su horario laboral? | / | | / | | / | | |
| 17 | ¿Es grata la disposición de la gerencia cuando le haces alguna consulta sobre tu trabajo? | / | | / | | / | | |
| 18 | ¿Te generan confianza la relación laboral con los gestores? | / | | / | | / | | |



| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 19 | ¿Posees estabilidad laboral en el trabajo? | | | | | | |
| 20 | ¿La condición de contrato crea discriminación en el trabajo? | / | / | / | / | / | / |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **CAROL RAMOS ILLANES** DNI: **21068800**

Especialidad del validador: **Gerencia de Recursos**

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

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

Tramo 1 - 10 de 06 del 2022
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
RED DE ATENCIÓN

Ileana Mercedes Crosby Ramírez
DEPARTAMENTO DE SALUD
Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Osmar Quispe Alanya

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima norte, promoción 2022-I, aula A-6, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de salud de la Microred Los licenciados, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Vilcas Pillaca, Beatriz Anali

D.N.I: 45473653

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

| Nº | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Habilidades en Dirección | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que el gerente dirige la entidad de acuerdo a la misión del plan estratégico? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Analiza la información relevante para planificar diversas actividades orientadas al logro de los objetivos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Contribuye a que el personal de salud tenga una visión compartida? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Distribuye adecuadamente los recursos humanos de acuerdo a necesidad en los servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Con qué frecuencia fomenta la participación del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Realiza mantenimiento de los recursos físicos del establecimiento? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo en infraestructura? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Realiza el requerimiento de los bienes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Delega funciones de acuerdo a las capacidades del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Impulsa a innovar estrategias de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2 Liderazgo | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿Con qué frecuencia el gerente te hacen participe en la toma de decisiones? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Identifica los problemas antes de tomar una decisión? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿Motiva al personal de salud por los logros alcanzados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Incentiva por la responsabilidad que asumes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿Utiliza una comunicación asertiva? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Comunica con antelación sobre las actividades a realizar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿Las aptitudes comunicativas de la gerencia permite una mejor relación interpersonal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Presenta una comunicación frecuente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|----|----|--|
| 19 | ¿ Fomenta el trabajo en equipo? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 20 | ¿ Sabe coordinar los trabajos en equipo? | ✓ | | | | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 3 Desarrollo de Persona | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 21 | ¿ La gerencia tiene interés de asesorar al personal de salud? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 22 | ¿ Infiuye en el personal de salud sin llegar a ser autoritario? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 23 | ¿ Se preocupa por implementar programas de desarrollo del talento? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 24 | ¿ Realiza evaluaciones para los diferentes tipos de talento? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 25 | ¿ Impulsa el talento del personal de salud? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 26 | ¿ Reconoce las capacidades del personal de salud? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 27 | ¿ Vela por el bienestar de salud psicológico del personal de salud? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 28 | ¿ La gerencia hace conocer los lineamientos del establecimiento? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 29 | ¿ Tiene la intención de adiestrar líderes? | ✓ | | | | | ✓ | |
| 30 | ¿ Inspira la confianza al personal de salud para su desenvolvimiento? | ✓ | | | | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DELISBA ALONSO OSMAZ DNI: 7.881.322

Especialidad del validador: HISTORIA EN SECCION DE LABORATORIO DE LA SALUD

_____ del 2022

 Daniel Quiroga Alajaja
 EXP. N.º 11575-2019-000000000000
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Satisfacción Laboral Intrínseco | | | | | | | |
| 1 | ¿ Tienes reconocimiento por cumplir con las metas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿ Eliges tu propia forma de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿ Está cómodo con la responsabilidad que te asignan? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿ Tienes la posibilidad de desarrollar tus capacidades? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿ Toman atención a las sugerencias que haces? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿ Disfrutas realizar tus labores en el trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿ Las tareas que te asignan son interesantes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿ Sientes felicidad por los resultados que obtienes en tu trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿ Consideras que tu trabajo te permite un desarrollo personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿ Después de cada jornada te autoevalúas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2 Satisfacción Laboral Extrínseco | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 11 | ¿ Recibes los mismos beneficios que otros regímenes laborales? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿ Existe un buen clima laboral en la organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ¿ Cuentas con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿ Te agrada trabajar con tus compañeros? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿ Las instalaciones donde trabajas es confortable? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿ Siente usted comodidad por su horario laboral? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿ Es grata la disposición de la gerencia cuando le haces alguna consulta sobre tu trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿ Te generan confianza la relación laboral con los gestores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



ESUELA DE POSTGRADO

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 19 | ¿Posees estabilidad laboral en el trabajo? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 20 | ¿La condición de contrato crea discriminación en el trabajo? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Q. M. S. R. ALANZA OSUNA DNI: 7.831.977.9

Especialidad del validador: Me. Gestión de los servicios de la salud

15 de 06 del 2022

- pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante.

Anexo F

Confiabilidad de los instrumentos



CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE COMPETENCIAS GERENCIALES

| N° | ITEMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ÍTEM | |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|-----------------|
| | IT 1. | IT 2. | IT 3. | IT 4. | IT 5. | IT 6. | IT 7. | IT 8. | IT 9. | IT 10. | IT 11. | IT 12. | IT 13. | IT 14. | IT 15. | IT 16. | IT 17. | IT 18. | IT 19. | IT 20. | IT 21. | IT 22. | IT 23. | IT 24. | IT 25. | IT 26. | IT 27. | IT 28. | IT 29. | IT 30. | | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 54 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 90 | | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 90 | | |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 62 | | |
| 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 65 | | |
| 6 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 62 | | |
| 7 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 69 | | |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 96 | | |
| 9 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 69 | | |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 69 | | |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 64 | | |
| 12 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 92 | | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 88 | |
| 14 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 89 | |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 97 | |
| 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 80 | |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 78 | |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 82 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 75 | |
| 20 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 73 | |
| 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 192,5625 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | VARIANZA DE LOS ÍTEMS | | | | | | | | | | | | | | | | VAR. DE LA SUMA |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 19,38 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA DE LA VARIANZA DE LOS ÍTEMS | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fórmula de confiabilidad de cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem

α : Coeficiente de alfa de cronbach

Confiabilidad de la variable 1: Competencias Gerenciales

K = 30 $S_T^2 = 192,5625$

K - 1 = 29

$\sum S_i^2 = 19,38$ $\alpha = 0.93$

Anexo H

Autorización de la aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|---|---------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20495122361 |
| MICRORED LOS LICENCIADOS - AYACUCHO | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | NOEL GALLEGOS SULCA |
| Nombres y Apellidos | DNI: |
| NOEL GALLEGOS SULCA | 28274887 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred Los Licenciados Ayacucho, 2021. | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | |
| Autor: Nombres y Apellidos | DNI: |
| BEATRIZ ANALI VILCAS PILLACA | 45473653 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Ayacucho, 2022

Firma: 

LIC. NOEL GALLEGOS SULCA
ENFERMERO ESPECIALISTA
GER-27491 RNE-18972

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MANRIQUE JIMMY, 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: "Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de la Microred Los Licenciados, Ayacucho, 2021", cuyo autor es VILCAS PILLACA BEATRIZ ANALI, constato que la investigación cumple con el índice 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, 09 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| DIAZ MANRIQUE JIMMY DNI: 25713875 ORCID 0000-0002-5240-1522 | Firmado digitalmente por: DMANRIQUEJ el 09-08- 2022 01:23:04 |

Código documento Trilce: TRI - 0404800