

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA - HUAURA, 2021**

PRESENTADO POR:

CORONADO HUACHO, SANDY FIORELLA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE DE ALOR

HUACHO – PERÚ

2023

HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA - HUAURA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unajma.edu.pe	

**Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral de los
trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021**

CORONADO HUACHO, SANDY FIORELLA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE DE ALOR

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

A mi padre, por ser mi mayor ejemplo y modelo a seguir en lo profesional; a mi madre, por siempre apoyarme en cada paso que doy, y a mi hijo, por ser mi mayor inspiración.

Sandy Fiorella Coronado Huacho

AGRADECIMIENTO

Expresar mi agradecimiento, a todas las personas que confiaron en mí e hicieron posible la realización de éste objetivo, optar el grado de magíster.

A mis queridos padres, por el apoyo incondicional; a mi hermana, por guiarme desde pequeña y educarme con responsabilidad.

A mi asesora, Dra. Soledad Llañez, por inculcarme la perseverancia, que permitió desarrollar y concluir mi tesis.

Sandy Fiorella Coronado Huacho

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Delimitaciones del estudio	17
1.6 Viabilidad del estudio	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Investigaciones internacionales	19
2.1.2 Investigaciones nacionales	21
2.2 Bases teóricas	22
2.2.1.1 Habilidades técnicas	22
2.2.1.2 Habilidades interpersonales	23
2.2.1.3 Habilidades conceptuales	23
2.2.2.1 Satisfacción con el trabajo	24
2.2.2.2 Intervención en las decisiones	25
2.2.2.3 Situaciones laborales	25
2.3 Bases filosóficas	26
2.4 Definición de términos básicos	26
2.5 Hipótesis de investigación	27
2.5.1 Hipótesis general	27
2.5.2 Hipótesis específicas	27

2.1	Operacionalización de las variables	28
CAPÍTULO III		29
METODOLOGÍA		29
3.1	Diseño metodológico	29
3.2	Población y muestra	29
3.3	Técnicas de recolección de datos	29
3.4	Técnicas para el procedimiento de la información	30
3.5	Matriz de consistencia	31
CAPÍTULO IV		32
RESULTADOS		32
4.1	Análisis de resultados	32
4.2	Contrastación de hipótesis	45
CAPÍTULO V		53
DISCUSIÓN		53
5.1	Discusión de resultados	53
CAPÍTULO VI		55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		55
6.1	Conclusiones	55
6.2	Recomendaciones	57
REFERENCIAS		58
7.1	Fuentes bibliográficas	58
ANEXOS		63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Habilidades gerenciales	32
Tabla 2. Habilidades técnicas	33
Tabla 3. Habilidades interpersonales.....	34
Tabla 4. Habilidades conceptuales	35
Tabla 5. Satisfacción laboral.....	36
Tabla 6. Satisfacción con el trabajo	37
Tabla 7. Participación en la toma de decisiones	38
Tabla 8. Situaciones laborales	39
Tabla 9. Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk.....	44
Tabla 10. Correlación entre Habilidades gerenciales y satisfacción laboral	45
Tabla 11. Correlación entre Habilidades técnicas y satisfacción laboral	47
Tabla 12. Correlación entre Habilidades interpersonales y satisfacción laboral.....	49
Tabla 13. Correlación entre Habilidades conceptuales y satisfacción laboral.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Habilidades gerenciales.....	32
Figura 2. Habilidades técnicas.....	33
Figura 3. Habilidades interpersonales	34
Figura 4. Habilidades conceptuales	35
Figura 5. Satisfacción laboral	36
Figura 6. Satisfacción con el trabajo	37
Figura 7. Participación en la toma de decisiones	38
Figura 8. Situaciones laborales	39
Figura 9. Habilidades gerenciales y satisfacción laboral.....	40
Figura 10. Habilidades técnicas y satisfacción laboral.....	41
Figura 11. Habilidades interpersonales y satisfacción laboral	42
Figura 12. Habilidades conceptuales y satisfacción laboral	43
Figura 13. Correlación entre Habilidades gerenciales y satisfacción laboral.....	46
Figura 14. Correlación entre Habilidades técnicas y satisfacción laboral.....	48
Figura 15. Correlación entre Habilidades interpersonales y satisfacción laboral	50
Figura 16. Correlación entre Habilidades conceptuales y satisfacción laboral	52

RESUMEN

Esta investigación fue efectuada en el Centro de Salud Santa María, con el objetivo de establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental y corte transversal.

Como medio de recolección de datos se utilizaron un total de dos cuestionarios: el primero, para hallar las habilidades gerenciales, y el segundo para medir la satisfacción laboral a una muestra de 42 trabajadores, que constituyen la muestra del estudio; los cuestionarios constaron de 20 y 15 preguntas respectivamente, con una escala Likert, teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Luego de aplicar el instrumento mencionado, se obtuvo que el 43% cuenta con habilidades gerenciales deficientes y sólo el 26% del personal de dicho establecimiento, posee buenas habilidades gerenciales.

En relación a la segunda variable; se halló 40% de satisfacción laboral baja; es decir, no llegan a sentirse satisfechos en su trabajo, no logran participar en la toma de decisiones y sólo el 24% de los trabajadores del establecimiento, mantiene una alta satisfacción laboral.

Se concluye que, existe una correlación positiva entre las Habilidades gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María. Hallándose una correlación de tipo positiva y moderada, Rho de Spearman de 0,617. Es decir, en el referido centro de labores, pocas veces se logran desarrollar determinadas habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales; de manera que el personal logra sentirse poco satisfecho.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research was carried out at the Santa María Health Center, with the objective of establishing the correlation between managerial skills and job satisfaction of the workers of the Santa María Health Center - Huaura, 2021. Quantitative approach study, descriptive level - correlational, non-experimental design and cross section.

Through the collection of background information, a total of two interrogations were carried out: the first, to find managerial skills, and the second, to compute job satisfaction to a sample of 42 workers, who constitute the study sample; the questionnaires consisted of 20 and 15 questions respectively, with a Likert scale, assuming effects of the dimensions and indicators of managerial skills and job satisfaction of workers.

After applying the aforementioned instrument, it was obtained that 43% have poor managerial skills and only 26% of the staff of said establishment have good managerial skills.

In relation to the second variable; 40% low job satisfaction was found; that is to say, they do not feel satisfied in their work, they are not able to participate in the provisions and only 24% of the workers of the establishment maintain a high job satisfaction.

We conclude that there is a positive correlation between managerial skills and job satisfaction of workers at the Santa María Health Center. Finding a positive and moderate type correlation, Spearman's Rho of 0.617. It is worth noting that in the aforementioned work center, it is rarely possible to develop certain technical, interpersonal and conceptual skills; so that the staff manages to feel dissatisfied.

Keywords: Management skills, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

En la tesis denominada: “Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021, se fundamentan las habilidades gerenciales de los jefes de servicios del Centro de Salud Santa María y sus dimensiones, tales como: habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades conceptuales. A su vez se detalla la satisfacción laboral con la que cuentan los trabajadores de dicho establecimiento de salud; teniendo en cuenta la complacencia con el encargo, la contribución en toma de decisiones y las situaciones laborales percibidas por los trabajadores.

Además, las recomendaciones indicadas en el trabajo investigativo, permitirán mejorar las tomas de decisiones de los jefes de servicios, involucrando al personal de salud, y permitiendo optimizar las metas que se programen; teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores.

La investigación está establecida en seis capítulos, descritas a continuación:

Capítulo I: planteamiento del problema el mismo que contine planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, donde se incluye antecedentes de investigaciones, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Conteniendo su metodología, comprendiendo en ella el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra técnica de recopilación de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Conteniendo resultados de las encuestas en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Sujetando las discusiones establecidas en el desarrollo de la investigación.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presenta la referencia bibliográfica, y sus respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las actividades laborales en salud son de gran compromiso, exigiendo un trabajo eficaz y contiguo; para ello, se requiere la participación de profesionales motivados, con independencia en sus trabajos, adecuada alineación, comunicación efectiva e interprofesional y una satisfacción en sus funciones profesionales. La insatisfacción profesional en el capital humano, es una especie de riesgo, porque ejecutar un trabajo de manera incompatible, pueden llevar a peligrosas consecuencias en las personas de mayores cuidados con relación a la salud; por tanto, se hace necesario atender apropiadamente. (Tecsihua, 2018)

Las habilidades gerenciales “Es la vinculación de las capacidades y instrucciones que tiene las personas y son esenciales para la dirección de las organizaciones, cuyo éxito o desilusión se deben a la adecuada dirección de la organización”. (Ramón et al., 2017)

Por su parte, Reyes (2016), define las habilidades gerenciales “Son destrezas requeridas para conducir la adecuada vida, del mismo modo las relaciones con los demás”. Actualmente, las organizaciones muestran varios inconvenientes que obstaculizan un adecuado desempeño de los cargos, defectuoso rendimiento y falta de estimulación, problemas entre otras situaciones que se ostentan por la falta de invertir habilidades gerenciales e idéntico en el lapso no ser flexibles ante estos cambios efectivos que forman buen resultado. (Gómez y Pintado, 2017)

A nivel internacional, las funciones principales de los gerentes se identifican en la de toma de decisiones, para lo cual, deben existir íntegramente habituado con su medio en el que se desenvuelve. El gerente posee el compromiso de prever modificaciones y admitir de las mejores formas en determinado factor distinguido que sean presentados. Los cambios obtendrán oportunidad de mejora, al mismo tiempo nuevos retos para una organización, en el argumento para el incremento y la rentabilidad, siendo ésta, un factor fundamental de la gestión del gerente, de la misma manera, dentro de una organización, se dimensiona el compromiso de un gerente en el marco del impulso de sus hechos y decisiones. en ese sentido la toma de decisiones son aspectos fundamentales en el éxito personal y laboral. (Chinchilla, 2013)

Tal es así, que Callata (2017), afirma que el gerente responsable de un establecimiento o programa de salud, no posee ideas definidas de sus funciones esperados en el trabajo.

A nivel nacional se han manifiesto hechos con necesidad de mejorar la calidad en cuanto a desempeños gerenciales y funcionamiento, concebir en su desarrollo para lograr cambios exitosos; en la actualidad los valores se desenvuelven prontamente y los recursos económicos, se convierten escasos, cada vez es más indispensables que el recurso humano es el activo más fundamental en la organización. no obstante, identificamos organizaciones que descuidan a sus colaboradores, ocasionando que los colaboradores estén insatisfechos. con precisión entre los hospitales de Lima Metropolitana, se observaron a los profesionales de salud, cansados, agotados y en algunas oportunidades con escasas intensiones de creatividad y muchos de ellos mal humorados en sus quehaceres cotidianos relacionado en el cuidado de ofrecer a cada uno de los pacientes, creándose un ambiente de trabajo enojoso y frecuente. (Tecsihua, 2018)

Este tipo de problemas no es ajeno para el Centro de Salud Santa María, lugar donde se desarrollará la investigación; en esté se observa que el personal muestra resistencia al cambio y lentitud en el cumplimiento en los objetivos de la institución. Se refleja muy poco compromiso, y falta de colaboración para realizar trabajos en equipo, limitada participación e iniciativa en la toma de decisiones para la resolución

de problemas y resistencia al cambio, hecho que genera bajos porcentajes de cumplimiento de metas establecidas, por falta de una dirección con capacidades, y conocimientos fundamentales para motivación y adecuada capacitación al personal de salud, de continuar con este tipo de gestión en el Centro de Salud de Santa María, generaría insatisfacción y bajo rendimiento en el desempeño del personal ocasionando desconfianza y ausentismo de los usuarios; que concurren, con la investigación se propone mejorar el estilo de dirección y lograr que el personal se sienta satisfecho en sus puestos de trabajo, de tal manera mejorar el desempeño laboral, para ello formulamos el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?
- b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?
- c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.
- b) Determinar la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.
- c) Determinar la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación permitirá establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

Formulamos la justificación del trabajo de investigación advirtiendo la sugerencia y/o recomendaciones planteadas por Carrasco (2007): “Todo trabajo o proyecto de investigación, requieren primordialmente ser justificados, es decir que deben exponer por qué se efectúa. En integridad de resultado obtenido en la investigación, la justificación asume lo teórica científica, doctrinaria, metodológica, socioeconómica, política, administrativa, cultural y tecnológica” (p.117).

Por tanto, la presente investigación, posee como justificaciones:

1.4.1 Justificación Teórica

La obtención de sus resultados de la investigación servirá como contribución teórica, para iniciar y descifrar la aplicación del estudio, por aquellos que desean conveniente emplear como fuente informativa; asimismo, servirá para incrementar la sostenibilidad de las proposiciones que reforzarán el estudio. También servirá como referencia para próximas investigaciones que se realicen referentes a temas de habilidades gerenciales, así como las recomendaciones serán útiles o de modelo para diversas instituciones que crean considerar lo más conveniente.

1.4.2 Justificación practica

La justificación práctica de la presente investigación ocupará el empleo de patrocinar la relación existente entre las dos variables: habilidad gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Santa María. Los resultados que se obtengan de la indagación podrán ser utilizados para prolongar con otras investigaciones en la perspectiva de ir mejorando formas de dirección organizacional. Del mismo modo permita gestionar adecuadamente implementando políticas de constante desarrollo personal para la satisfacción laboral y construir antecedentes que se relacionen con las dos variables de estudio.

1.4.3 Justificación Metodológica

En lo referente a justificación metodológica, porque el estudio ofrecerá a los directivos de establecimientos de salud, conocimientos esenciales de conexión al valor en que los gerentes desenrollen algunas competencias, capacidades y habilidades con el propósito de obtener la recuperación del clima y cultura institucional, así como la satisfacción y el desempeño laboral.

De este modo se pretende hacer efectiva las habilidades gerenciales para la gestión organizacional en instituciones de salud. La tesis tiene jerarquía metodológica en la línea de seguir estrechamente las tecnologías metodológicas, desde la elección de la muestra, así como establecer la

confiabilidad y validez de los instrumentales utilizados. A su vez, los resultados surgirán de la causa estadística descriptivo e inferencial, para poner en práctica nuevas estrategias sobre la relación existente entre las dos variables.

1.4.4 Justificación Social

Presenta justificación social porque con ello se pretende dar a conocer que, en nuestra sociedad, se implante un estilo gerencial humanístico para alcanzar una gestión organizacional con personal satisfecho y adecuado desempeño laboral, para alcanzar los objetivos de instituciones del estado.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

Para el presente estudio, se estructuró el proyecto de investigación durante los seis primeros meses del año 2021. La medición de las variables: habilidades gerenciales y satisfacción laboral.

1.5.2. Delimitación espacial

La tesis se realizó en el Centro de Salud de Santa María, en el distrito de Santa María, provincia de Huaura, región Lima Provincias. Los datos se obtuvieron aplicando los cuestionarios al personal del Centro de Salud.

1.5.3. Delimitación social

El grupo social como esencia de estudio fueron trabajadores que laboran en el Centro de Salud de Santa María, sin hacer diferencia de sexo o clase social. El personal evaluado estuvo conformado por 42 trabajadores.

1.5.4 Delimitación teórica:

Su delimitación teórica se basa en los marcos teóricos de las habilidades gerenciales y satisfacción laboral. En esta línea se han acopiado definiciones

conceptuales de las variables de estudio: Habilidades gerenciales y satisfacción laboral.

1.6 Viabilidad del estudio

Considero este trabajo de investigación viable, por contar con la disponibilidad de tiempo, así como, con la colaboración de los trabajadores del Centro de Salud de Santa María del distrito del mismo nombre; además de lo señalado se contará con la autorización del Centro de Salud, para que nos brinde las facilidades de participación y apoyo del asesor, quien será la persona que orientará para encaminar adecuadamente en el desarrollo de la investigación y el uso de la literatura referente al tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Peralta, H. (2017), con el trabajo que tiene como objetivo determinar si existe una correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Consultorio Regional de Consulta Externa de la Fundación Banca Privada de Salud. La investigación fue de nivel descriptiva- correlacional y de diseño no empírico. La muestra estuvo compuesta por 74 enfermeros mediante cuestionarios sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados muestran que existe una estrecha relación entre los parámetros indirectos del clima organizacional y a la vez inciden en la satisfacción laboral de los enfermeros, ayudando al logro de las metas establecidas.

Reyes, K. (2016), realizaron una investigación en Quetzaltenango – Guatemala con el planteamiento para determinar si existe relación entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional. Estudio de nivel descriptivo, no experimental y transversal. La encuesta se realizó con un total de 20 gerentes de hotel mediante un cuestionario de 32 preguntas. Sus hallazgos muestran que el 50% de los administradores mantienen preocupación para que los objetivos se hayan logrado, lo lograrán, porque el 80% de ellos han confiado las funciones de sus empleados,

eventualmente dedicadas por su trabajo, por lo que el 65% cree que sus empleados creen que sus empleados Cree que sus empleados han sido dedicados; Además, el 45% realizan una búsqueda de información apropiada, el 80% está listo para elegir entre muchas alternativas diferentes para tomar la mejor decisión. El estudio concluye que había una correlación entre la gerencia y las habilidades de desarrollo, porque han cooperado para que los gerentes usen su experiencia, habilidades y conocimiento en el campo de la orientación, organización y motivación de los empleados, esto les dirige a alcanzar sus objetivos.

Carrillo et al. (2016), investigaron en Murcia – España. La investigación es cuantitativa, descriptiva, observacional y no empírica. Estudiaron una muestra de 60 personas (entre enfermeras y auxiliares quirúrgicos). Se utilizó como herramienta de recolección de datos un cuestionario. Los resultados mostraron un promedio de 58,76 de satisfacción general, con "Tu estabilidad laboral" obteniendo el promedio más alto. En cambio, el tema de "cómo se gestiona" es el aspecto con el que los expertos están menos satisfechos. Los hallazgos clave indican satisfacción promedio de los especialistas en la sala de operaciones de un hospital universitario.

Suresh, S. y Kodikal, R. (2015), en su artículo "Habilidades directivas y Satisfacción laboral: un estudio entre enfermeras del Sector Sanitario". En Bangalore – India. Evaluaron la relación existente entre habilidades de gestión y satisfacción laboral. Su estudio fue descriptivo, observacional, no empírico y transversal. La muestra incluye 123 enfermeras que trabajan en hospitales universitarios. Para recolectar datos, utilizaron como herramienta un cuestionario para cada variable de investigación. Concluyen que cuando las habilidades gestionadas por la alta dirección se extienden y aplican a nivel técnico y operativo, tienen un gran impacto en la productividad de los empleados y por ende aumentan la satisfacción laboral.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Lizama, V. (2020), realizó una investigación en Lima - Perú, determinar la prevalencia de habilidades de liderazgo en una organización saludable en el Puesto de Salud de Coayllo-Cañete, 2020. El estudio es causal, el diseño elegido no es experimental, el método no es experimental, lo cuantitativo es clave. Esta herramienta ha sido verificada y evaluada su fiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach. La investigación mostró como resultado un nivel de significación = 0.253, mostrando que la variable de prueba **NO** tiene una ocurrencia común, por lo que se aprueba la hipótesis nula y se concluye que las habilidades de liderazgo no tienen un impacto significativo en el P.S. de Coayllo-Cañete.

Neyra, A. (2019), Callao - Perú, objetivo: determinar la relación entre las Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao–2019. El estudio fue explicativo, cuantitativo y de corte transversal. Muestra: 80 enfermeras. Concluye: existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral.

Cruz, M. (2018), Cusco – Perú, objetivo: determinar la relación entre las habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional que labora en el Centro de Salud Túpac Amaru. Muestra: 40. Concluye: relación significativa entre las dos variables. Contrastando los resultados de la hipótesis general.

Tecsihua, J. (2017), Callao – Perú, objetivo: analizar la relación existente entre las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral en la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, ubicada en Bellavista – Callao. Muestra: 39 colaboradores que laboraban en la Dirección de Salud de

la Marina. Concluye: existe relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Habilidades gerenciales

Reyes (2018), señala como definición de las mismas; a habilidades, destrezas y conocimientos de una persona con las cuales le es posible desempeñar labores de coordinación y que requieren liderazgo.

Puede ser trascendental, metódico, ejecutivo, sistemático, interpersonal, idealista, valioso, comunicarse con fluidez, hacer acuerdos sólidos y habilidades de dominio del tiempo. Wetten y Cameron (2011), las entiende como habilidades de gestión para la vida y la comunicación con un equipo de personas.

2.2.1.1 Habilidades técnicas

Conforme señala Madrigal (2009), este término se refiere al conocimiento y experiencia que debe poseer quien asume un liderazgo para gestionar procesos.

La definición indica una comprensión y experiencia del trabajo, la estrategia o el uso de equipos, materiales y herramientas inherentes al trabajo que se realiza. En pocas palabras, suelen incluir la experiencia y conocimiento de un líder para administración de los procesos en la organización.

Robbins y Coulter (2010) lo definen como habilidad y conocimiento en determinada área en particular: contadurías, logísticas, manufacturas, y otros. La jerarquía de estas habilidades se hace mejor en los niveles menores de gestión debido dichas habilidades son referentes en conocimientos especializados y la experiencia requerida, utilizando las herramientas y técnicas especializadas que posee. Se requieren habilidades de liderazgo de

equipo que requieren interacción y cooperación para lograr los objetivos organizacionales deseados.

2.2.1.2 Habilidades interpersonales

Conforme refiere el autor Dessler (1996), “la capacidad de influir, controlar, dirigir, manipular y controlar a personas” (p. 371). Asimismo, Chiavenato (2007) define también el término habilidades comunicativas como las necesarias realizar trabajo en equipo” (p. 260). Wetten y Cameron (2011) señalan "varias características definitorias definen las habilidades de gestión de otros tipos de características y gestión" (p. 3). En cuanto a su importancia Robbins y Judge (2009) disertan que las mismas son relevantes para ciertas funciones de gerentes o conductores de las organizaciones, debido a que afectan los ambientes laborales e institucionales, que representan:

Además, la comunicación de las personas en el liderazgo aporta en reclutar y retener empleados con buen rendimiento. Por lo tanto, contar con gerentes con buenas habilidades de comunicación puede hacer que el ambiente de trabajo sea mucho más agradable, lo que a su vez facilitará la contratación y retención de empleados calificados (p. 4).

Robbins y Judge (2013) argumentan que “se necesitan buenas habilidades de comunicación para tener éxito en el gobierno actual. Es el liderazgo y comunicación la distinción entre gerentes” (p. 5). Por ello, las habilidades comunicativas se convierten en el rol comunicativo, donde el rol comunicativo posibilita las relaciones para asegurar el correcto funcionamiento y comunicación empresariales, por lo cual la totalidad de gerentes están obligados a desempeñar funciones formales y simbólicas.

2.2.1.3 Habilidades conceptuales

Madrigal (2009), Él define las habilidades conceptuales como algo que toda empresa en general tiene en cuenta. Estas habilidades incluyen la capacidad de coordinar e interpretar ideas, conocimientos y prácticas. De hecho, le permite investigar, predecir y planificar teniendo en consideración al entorno general interno y externo tales habilidades posibilitan comprender a qué sector pertenece su campo particular de actividad.

Para desarrollar estas habilidades, un gerente debe saber qué es la organización, las operaciones y la planificación estratégica, y conocer o comprender el comportamiento.

2.2.2 Satisfacción laboral

Para Weinert (1985 el concepto de satisfacción laboral como actitud es diferente al de motivación laboral centrada en las experiencias relacionadas con el trabajo y posiblemente sus consecuencias. Relacionado con esta diferencia, podemos decir que la motivación es la motivación, la moción, el porqué y el para qué del comportamiento. Es significativo conocer qué produce a una persona. Cuanto más pueda aprender sobre las motivaciones de una determinada persona o grupo, mejor podrá comprender su comportamiento y aprender a mantener su mayor nivel de interés y disposición para trabajar y en la medida en que sea más beneficioso para la organización. Debe quedar claro que las razones que motivan el comportamiento son diferentes para diferentes empleados, por lo que un programa de incentivos para empleados (usando diferentes tipos de recompensas) es óptimo.

2.2.2.1 Satisfacción con el trabajo

Para efectuar una medición sobre satisfacción laboral se requiere el conocimiento de sus factores. Para ello, se han realizado diversos estudios que conducen a teorías sobre los factores que contribuyen a la satisfacción de los empleados: (Madero, 2019)

2.2.2.2 Intervención en las decisiones

Los determinantes en la satisfacción variarán de acuerdo a características individuales de los trabajadores y sus puestos de trabajo. En el caso de los operarios, se supone que existen varios factores que provocan satisfacción en este tipo de empleado, a saber:

Estabilidad en el trabajo: se refiere a la tranquilidad que ofrece la organización a los trabajadores sobre la continuidad de su puesto de trabajo. Se le considera el más importante de los puestos activos.

Aprendizaje: la oportunidad de aprender a través del inherente trabajo a trabajo o a través del aprendizaje. – **Prestaciones adicionales:** económicas y no económicas (seguro médico, vacaciones, aguinaldos, etc.).

Supervisión: se refiere principalmente al estilo o forma en que se realiza, utilizando habilidades correctas en comunicación y técnicas.

2.2.2.3 Situaciones laborales

Las teorías integrales sugieren se puede medir a lo largo de una o más dimensiones. Primero, la satisfacción se mide como una actitud general hacia el trabajo al hacer preguntas generales a los empleados sobre su satisfacción laboral. Por otro lado, los enfoques multidimensionales consideran múltiples factores que se pueden medir la satisfacción laboral de un individuo.

Método unidimensional. Aunque implica un enfoque más general y más simple para encontrar los niveles de satisfacción percibida, la experiencia de varios autores lo hace lo suficientemente sólido como para considerarlo el enfoque preferido. De acuerdo con Robbins y Judge (2013), una medida de satisfacción laboral ampliamente utilizada en este enfoque, conocida como puntuación sumativa única independientemente de los factores de satisfacción individuales.

2.3 Bases filosóficas

Para Sánchez (2012), el poseer habilidades y conocimientos indispensables para la dirección de una empresa, cuyo éxito o fracaso depende de su buen funcionamiento son la definición de habilidades gerenciales.

Para el desempeño de las funciones directivas se consideran las siguientes competencias directivas:

- **Habilidades técnicas:** Son habilidades que incluyen el conocimiento y la experiencia en procesos específicos, lo que les admite emplear técnicas y herramientas específicas para el rol que desempeña o un campo específico. Estas habilidades se adquieren en la universidad, durante una carrera a través de la experiencia.
- **Habilidades interpersonales:** la capacidad de comunicarse con las personas. Los gerentes, administradores o conductores se comunican y ayudan a quienes están a su autoridad; los demás deberían relacionarse con interesadas, provisoros, asociados y empleados. Las habilidades se hacen esenciales para fundar relaciones y solo debe pensar en lograr sus objetivos comerciales, autonomía categoría, sexo, edad o puesto de la empresa. (López et al., 2018, p.4)

2.4. Definición de términos básicos

a) **Habilidades gerenciales**

Son las mismas habilidades, destrezas y conocimientos de una persona con las cuales le es posible desempeñar labores de coordinación y que requieren liderazgo (Reyes 2018).

b) **Satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación (Weinert, 1985).

c) **Habilidades técnicas**

Es la habilidad y conocimiento en determinada área en particular: contadurías, logísticas, manufacturas, y otros. La jerarquía de estas habilidades se hacer mejor

en los niveles menores de gestión debido dichas habilidades son referentes en conocimientos especializados y la experiencia requerida, utilizando las herramientas y técnicas especializadas que posee. (Robbins y Coutler, 2010)

d) Habilidades interpersonales

Son la capacidad de influir, controlar, dirigir, manipular y controlar a personas (Dessler, 1996, p. 371).

e) Habilidades conceptuales

Como algo que toda empresa en general tiene en cuenta. Estas habilidades incluyen la capacidad de coordinar e interpretar ideas, conocimientos y prácticas. De hecho, le permite investigar, predecir y planificar teniendo en consideración al entorno general interno y externo tales habilidades posibilitan comprender a qué sector pertenece su campo particular de actividad. (Madrigal, 2009)

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

2.5.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.
- b) Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.
- c) Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

2.1 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Habilidades Gerenciales	Capacidades, habilidades y conocimiento que una persona posee para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización (Reyes, 2018).	Grado de destrezas que tienen los directores de los establecimientos de salud.	Habilidades Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Manejo de Tecnología y herramientas 	Cuestionario sobre las HABILIDADES GERENCIALES	Likert
			Habilidades Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Trabajo en equipo - Motivación - Liderazgo - Compromiso 		
			Habilidades Conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Organización - Toma de decisiones - Solución de problemas 		
Variable 2: Satisfacción Laboral	Sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por realizar un trabajo, en un ambiente que le permite estar a gusto. (Tecsihua, 2018).	Grado de bienestar que experimenta un trabajador con motivo de su trabajo.	Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de trabajador - Respuesta del rendimiento laboral 	Cuestionario sobre la SATISFACCION LABORAL	Likert
			Participación en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Resolver apropiadament e conflictos - Relación con el jefe del EESS - Supervisión exhaustiva 		
			Situaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Ámbito laboral propicio - Diseño del puesto de trabajo 		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño investigativo es de enfoque cuantitativo, porque se calculó utilizando estadísticas para experimentar hipótesis y consecutivamente se realizó exámenes de causa-efecto (Hernández 2006, p. 349).

De tipo correlacional, en tanto se midió y evaluó con exactitud el valor de correspondencia que existen entre dos concepciones o variables, en un conjunto de sometidos durante la investigación (Hernández et al., 2014).

Factor observacional, de diseño no experimental, puesto que no preexistió maniobra activa de alguna variable y sólo se observaron fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Arispe et al., 2020).

Según la temporalidad, el estudio fue de corte transversal, donde los datos se recopilaban en un solo momento.

Según la cronología, fue prospectivo, porque se siguió hacia adelante en el tiempo desde el inicio del trabajo hasta el resultado. Los datos se recogieron a medida que iban sucediendo.

3.2 Población y muestra

La investigación fue de tipo CENSAL, es decir, conformada por todos los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa María – Huaura, siendo un total de 42 trabajadores.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La presente investigación, se realizó ejecutando el siguiente procedimiento:

Una vez conseguido los cuestionarios, se procedió a aplicarlos en los colaboradores del Centro de Salud de Santa María, que hayan brindado su consentimiento informado.

Para la medición de la variable: habilidades gerenciales, se realizó un cuestionario creado por Bernardo (2018), el cual contó con 20 preguntas.

Las dimensiones fueron medidas mediante la Escala de Likert, según las preguntas que se realizaron:

- Dimensión de habilidades técnicas: 1 y 2
- Dimensión de habilidades interpersonales: 3 - 14
- Dimensión de habilidades conceptuales: 15 - 20

La variable satisfacción laboral, se midió por medio de un cuestionario de 15 preguntas, creado por Cruz (2018), mediante la Escala de Likert.

- Dimensión satisfacción con el trabajo: 1 - 5
- Dimensión participación en la toma de decisiones: 6 - 10
- Dimensión situaciones laborales: 11 - 15

Los datos obtenidos fueron llevados a programas estadísticos para su respectivo análisis.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Después de obtener la información mediante el instrumento de recolección de datos, se aplicó la estadística descriptiva, donde los datos fueron ingresados a los softwares estadísticos Excel y SPSS v. 25 y permitió ver los porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias; luego se aplicó la estadística inferencial, donde se realizaron el tabulado y vínculos de variables que fueron inevitables para establecer los objetivos, con sus pertinentes precisiones porcentuales, sistemáticos de lo mínimo en ascendente para realizar los equilibrios y transparentes y los discordancias de hipótesis.

3.5 Matriz de consistencia

Título del Proyecto: Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021?</p>	<p>Problema general Establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p> <p>Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p> <p>Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.</p>	<p>Variable 1: Habilidades gerenciales</p>	<p>Habilidades técnicas</p> <p>Habilidades interpersonales</p> <p>Habilidades conceptuales</p>	<p>Conocimiento Manejo de Tecnología y Herramientas</p> <p>Comunicación efectiva Trabajo en equipo Motivación Liderazgo Compromiso</p> <p>Innovación Organización Toma de decisiones Solución de problemas</p>	<p>Cuestionario sobre las HABILIDADES GERENCIALES</p>	Likert	<p>TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN TIPO: Descriptivo correlacional ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO: No Experimental CORTE: Transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN: 42 trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura TIPO DE MUESTRA: Censal TAMAÑO DE MUESTRA: 42 trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: Habilidades gerenciales Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Satisfacción laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>ESTADÍSTICA A UTILIZAR TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Para el procesamiento de la información se hará uso del paquete estadístico SPSS v. 25. Excel. TÉCNICA DE ANÁLISIS Descriptiva: Tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas.</p>
			<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Satisfacción con el trabajo</p> <p>Participación en la toma de decisiones</p> <p>Situaciones laborales</p>	<p>Capacidad de trabajador Respuesta del rendimiento laboral</p> <p>Resolver apropiadamente conflictos Relación con el jefe del EESS Supervisión exhaustiva</p> <p>Ámbito laboral propicio Diseño del puesto de trabajo</p>	<p>Cuestionario sobre la SATISFACCION LABORAL</p>	Likert	

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1
Habilidades gerenciales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	26%
Deficiente	18	43%
Regular	13	31%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

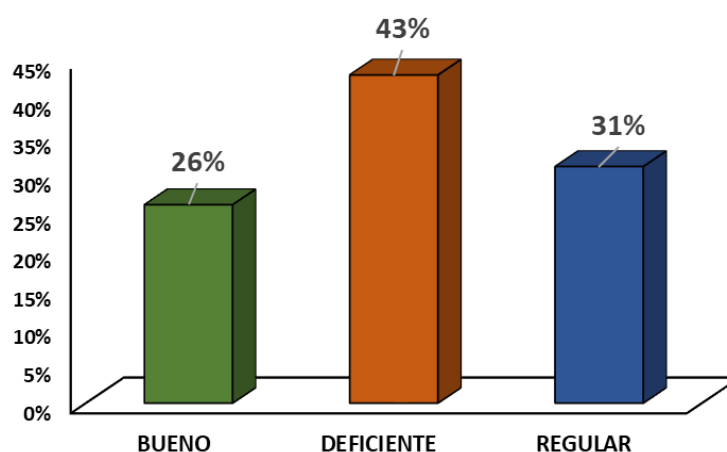


Figura 1. Habilidades gerenciales

De la aplicación del test al personal del centro de salud, el 43% cuenta con habilidades gerenciales deficientes; es decir a nivel directivo, no logran desarrollar determinadas habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales. El 31% de encuestados, posee habilidades gerenciales regulares. El 26% de encuestados tiene buenas habilidades gerenciales.

Tabla 2
Habilidades técnicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	19%
Deficiente	20	48%
Regular	14	33%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

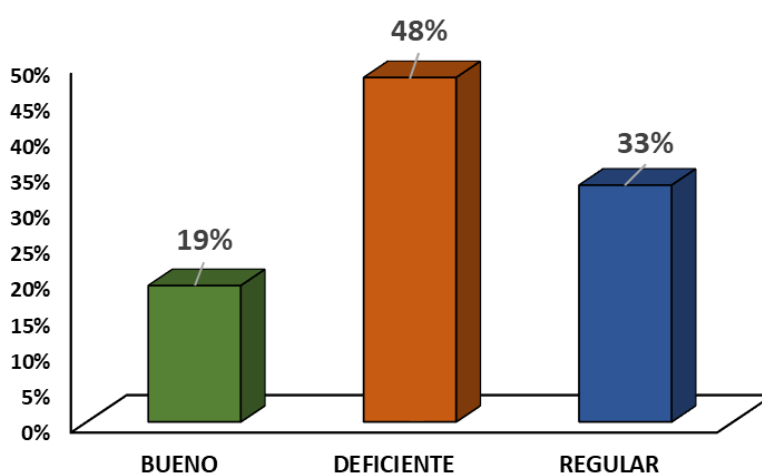


Figura 2. Habilidades técnicas

Existe un 40% de baja satisfacción laboral; es decir que los trabajadores del establecimiento de Salud, no sienten satisfacción en su centro de trabajo. El 36% de encuestados, señala que, el establecimiento de salud cuenta con una satisfacción laboral media. Por último, el 24% de encuestados asegura que los trabajadores del establecimiento de salud, cuenta con una alta satisfacción laboral.

Tabla 3
Habilidades interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	29%
Deficiente	17	40%
Regular	13	31%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

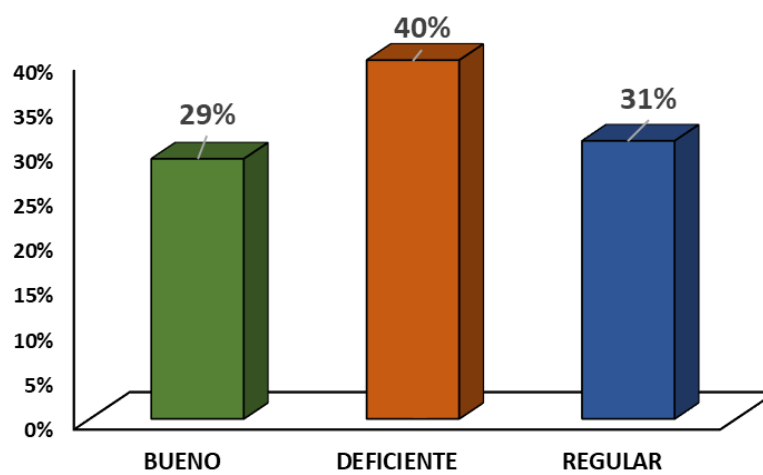


Figura 3. Habilidades interpersonales

De la aplicación de un test al personal del centro asistencial en salud. El 40% cuenta con habilidades interpersonales deficientes; es decir a nivel de directivos por falta de comunicación efectiva imposibilitando el trabajo en equipo. El 31% de encuestados, cuenta con habilidades interpersonales regulares. Por último, el 29% cuenta con buenas habilidades interpersonales.

Tabla 4
Habilidades conceptuales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	26%
Deficiente	21	50%
Regular	10	24%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

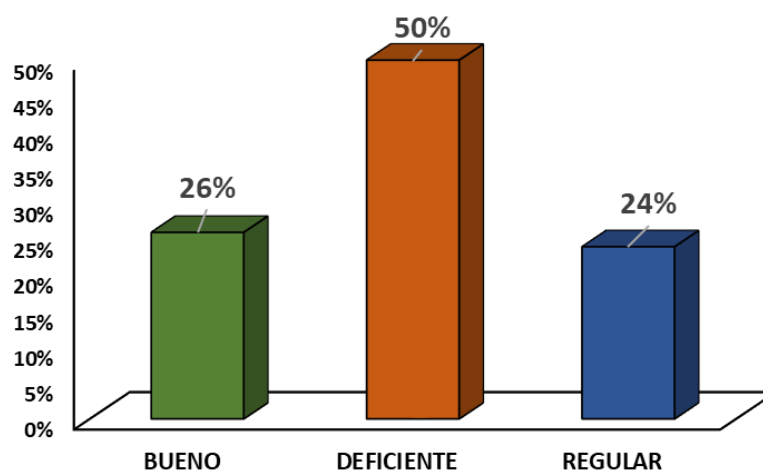


Figura 4. Habilidades conceptuales

El 50% cuenta con habilidades conceptuales deficientes; es decir, a nivel directivo no logran desarrollar adecuadamente innovaciones. El 26% de encuestados, señala que establecimiento de salud cuenta con buenas habilidades conceptuales. Por último, el 24% de encuestados, cuenta con habilidades conceptuales regulares.

4.1.2 Análisis descriptivo de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 5
Satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	10	24%
BAJO	17	40%
MEDIO	15	36%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

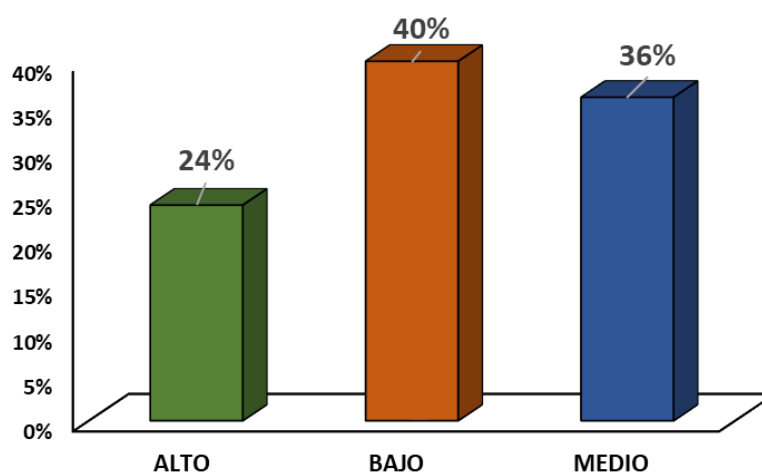


Figura 5. Satisfacción laboral

Existe un 40% de baja satisfacción laboral; es decir que los trabajadores del establecimiento de Salud, no sienten satisfacción en su centro de trabajo. El 36% de encuestados, señala que, el establecimiento de salud cuenta con una satisfacción laboral media. Por último, el 24% de encuestados asegura que el establecimiento de salud, cuenta con una alta satisfacción laboral.

Tabla 6
Satisfacción con el trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	22%
Bajo	19	45%
Medio	14	33%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

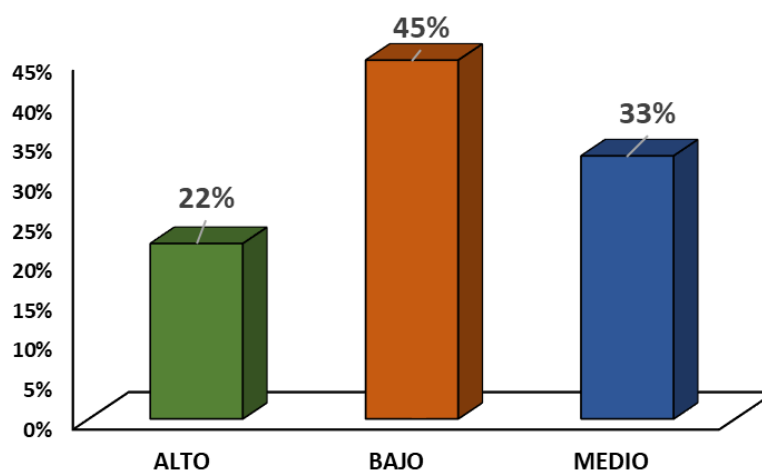


Figura 6. Satisfacción con el trabajo

Se halló que el 45% de encuestados cuenta con una baja satisfacción con el trabajo; es decir, al personal del centro de salud, no llegan a tener una suficiente capacidad de trabajo, y no logran mantener una adecuada respuesta de rendimiento laboral. El 33% de encuestados, señala que el establecimiento de salud cuenta con mediana satisfacción en el trabajo. Por último, el 22% de encuestados asegura que el establecimiento de salud se cuenta con un alto nivel de satisfacción.

Tabla 7
Participación en la toma de decisiones

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	6	14%
BAJO	19	45%
MEDIO	17	41%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

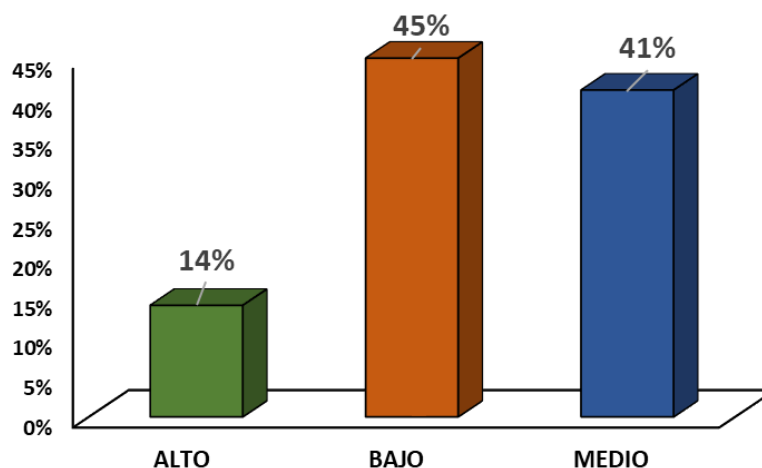


Figura 7. Participación en la toma de decisiones

Existe un 45% de baja participación en el proceso de decisiones; es decir, el personal no es tomado en cuenta en la resolución de determinados conflictos, presentan una relación escasa con el jefe. El 41% de encuestados, señala que el establecimiento de salud cuenta con una mediana intervención en las decisiones. Por último, el 14% de encuestados, asegura que el establecimiento de salud cuenta con una alta intervención en las decisiones.

Tabla 8
Situaciones laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	29%
Bajo	17	40%
Medio	13	31%
Total	42	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores del Centro de Salud Santa María.

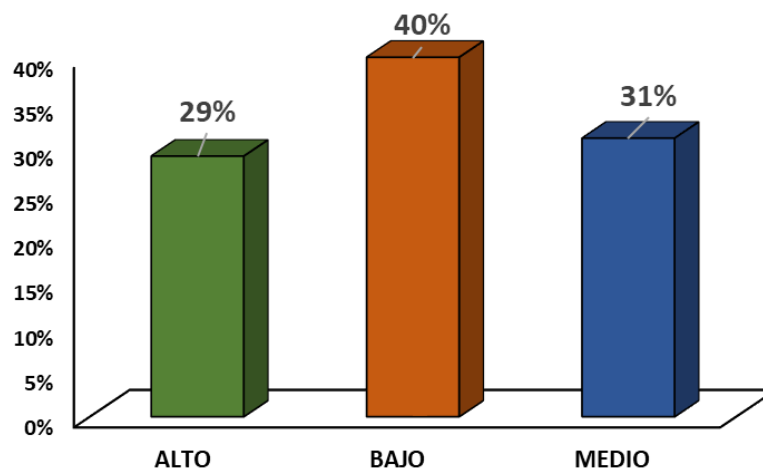
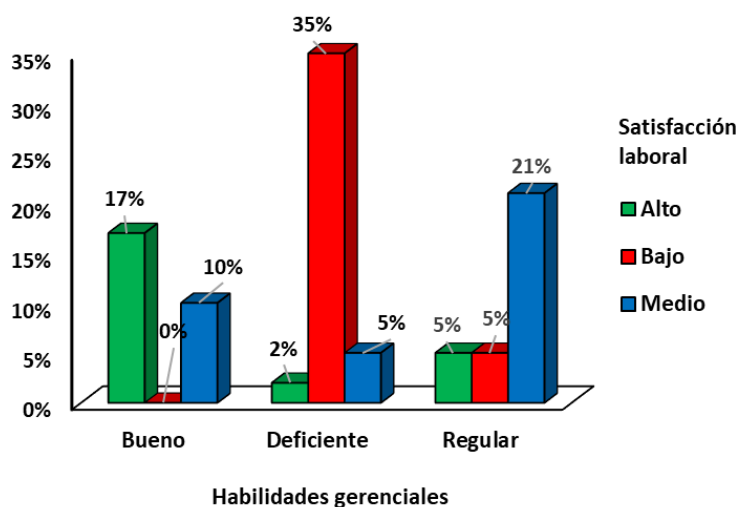


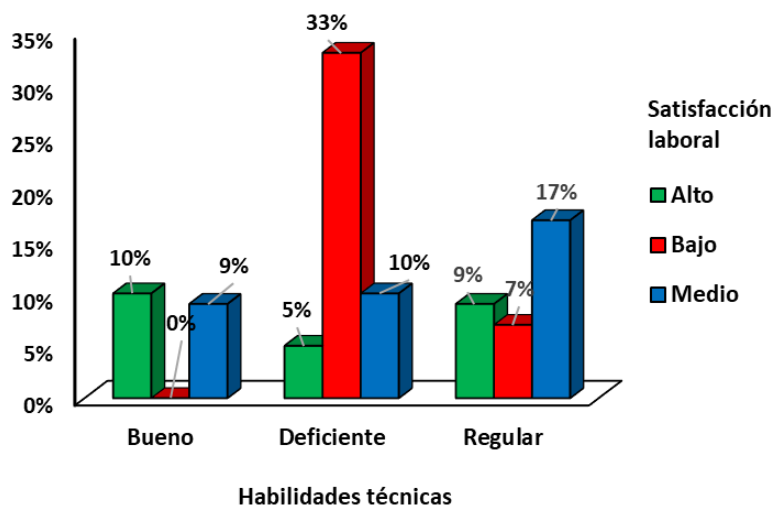
Figura 8. Satisfacciones laborales

De la aplicación del test al personal, se halló que el EESS tiene un 40%, respecto al bajo contexto laboral; es decir, el centro asistencial no logra brindar a sus trabajadores un adecuado ambiente laboral. El 31% de encuestados, señala que el establecimiento de salud cuenta con un nivel medio de situaciones laborales. Por último, el 29% de encuestados asegura que el establecimiento de salud cuenta con un nivel alto en situaciones laborales.

4.1.3 **Figura 9 Habilidades gerenciales y satisfacción laboral**

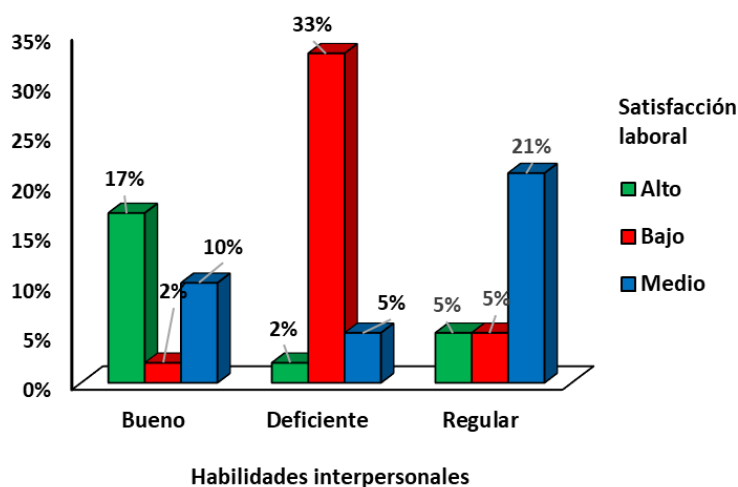
En la figura 9, se aprecia que el 35% cuenta con habilidades gerenciales deficientes, y una baja satisfacción laboral. El 21% indica habilidades gerenciales regulares, y mediana satisfacción laboral. El 17% indica que cuenta con buenas habilidades gerenciales, y una alta satisfacción laboral. El 10% indica contar con buena habilidad gerencial, y una mediana satisfacción laboral. Un 5% indica que cuenta con unas habilidades gerenciales deficientes, y una mediana satisfacción laboral. Otro 5% indica tener habilidades gerenciales regulares, y alta satisfacción laboral. Otro 5% indica que cuenta con unas habilidades gerenciales regulares, y una baja satisfacción laboral. Y el 2% indica unas deficientes habilidades gerenciales, y una alta satisfacción laboral.

Figura 10 Habilidades técnicas y satisfacción laboral



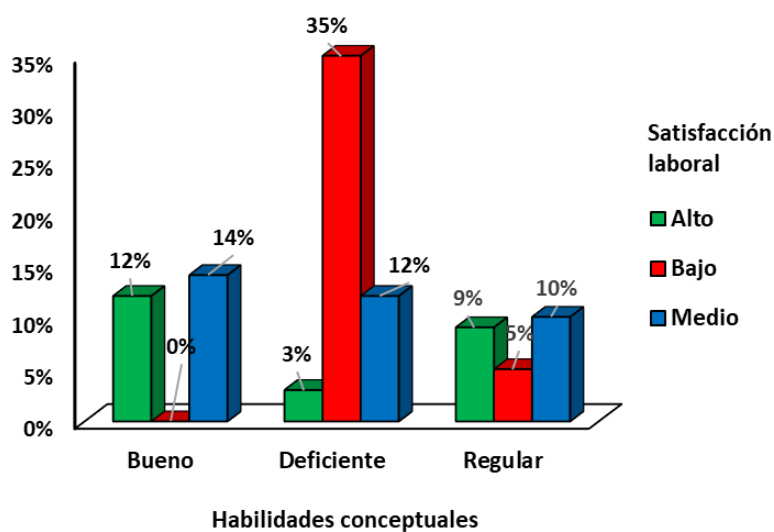
En la figura 10, se aprecia que el 33% cuenta con habilidades técnicas deficientes, y baja satisfacción laboral. El 17% indica contar con habilidades técnicas regulares, y mediana satisfacción laboral. Un 10% indica que contar con buena habilidad técnica, y alta satisfacción laboral. Otro 10% indica tener habilidades técnicas deficientes, y mediana satisfacción laboral. Un 9% indica que cuenta con buenas habilidades técnicas, y mediana satisfacción laboral. Otro 9% indica habilidades técnicas regulares, y una alta satisfacción laboral. El 7% indica que cuenta con habilidades técnicas regulares, y una baja satisfacción laboral. Y el 5% indica tener habilidades técnicas deficientes, y una alta satisfacción laboral.

Figura 11 Habilidades interpersonales y satisfacción laboral



En la figura 11, se aprecia que el 33% indica tener habilidades interpersonales deficientes, y baja satisfacción laboral. El 21% indica que se cuenta con habilidades interpersonales regulares, y mediana satisfacción laboral. El 17% indica buenas habilidades interpersonales, y alta satisfacción laboral. El 10% indica que se cuenta con buenas habilidades interpersonales, y mediana satisfacción laboral. Un 5% indica habilidades interpersonales deficientes, y mediana satisfacción laboral. Otro 5% indica que cuenta con habilidades interpersonales regulares, y alta satisfacción laboral. Otro 5% indica habilidades interpersonales regulares, y baja satisfacción laboral. Un 2% indica que tener buenas habilidades interpersonales, y baja satisfacción laboral. Y otro 2% indica tener habilidades interpersonales deficientes, y una alta satisfacción laboral.

Figura 12 Habilidades Conceptuales y satisfacción laboral



En la figura 12, se aprecia que el 35% indica que tener habilidades conceptuales deficientes, y baja satisfacción laboral. El 14% indica buenas habilidades conceptuales, y mediana satisfacción laboral. Un 12% indica que cuenta con buenas habilidades conceptuales, y alta satisfacción laboral. Otro 12% indica unas habilidades conceptuales deficientes, y mediana satisfacción laboral. El 10% indica que cuenta con habilidades conceptuales regulares, y mediana satisfacción laboral. El 9% indica tener habilidades conceptuales regulares, y alta satisfacción laboral. El 5% indica que cuenta con habilidades conceptuales regulares, y baja satisfacción laboral. Y el 3% indica que cuenta con habilidades conceptuales deciente, y alta satisfacción laboral.

4.1.3 Normalidad de variables y dimensiones

1. Formulación de hipótesis para explicar la normalidad de datos

- **Ho:** Los datos cumplen el supuesto de normalidad
- **Ha:** Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

2. Nivel de significancia: $p=0,05=5\%$

3. Criterios de Decisión

- Si (p) calculado $> 5\%$ (0,05), no se rechaza la hipótesis nula.
- Si (p) calculado $< 5\%$ (0,05), se rechaza la hipótesis nula.

4. Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra de la presente investigación es de 42 trabajadores del Centro de Salud Santa María, cifra inferior a 50, por tal motivo, se utilizó la prueba de ajuste denominada: Shapiro Wilk (S-W).

Tabla 9

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk (S-W)

Variable y Dimensiones	Shapiro Wilk (S-W)		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades gerenciales	0,923	42	0,008
Satisfacción laboral	0,940	42	0,028
Habilidades técnicas	0,911	42	0,003
Habilidades interpersonales	0,909	42	0,003
Habilidades conceptuales	0,922	42	0,007
Satisfacción con el trabajo	0,926	42	0,009
Participación en la toma de decisiones	0,937	42	0,022
Situaciones laborales	0,923	42	0,008

Nota. Elaboración propia

5. Decisión

La prueba de normalidad de Shapiro Wilk (S-W), determina que las variables y dimensiones presentan un (p) valor calculado inferior al 5% (0,05). Por ello, la prueba estadística que se utiliza es no paramétrica. es decir, el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: No existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

H₁: Existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 10

Correlación entre Habilidades gerenciales y Satisfacción laboral

			Habilidades gerenciales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	0,617
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	42	42
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,617	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	42	42

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 14 se aprecia que la significancia asintótica (0,000) es menor que el 5% (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (general): existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,617.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

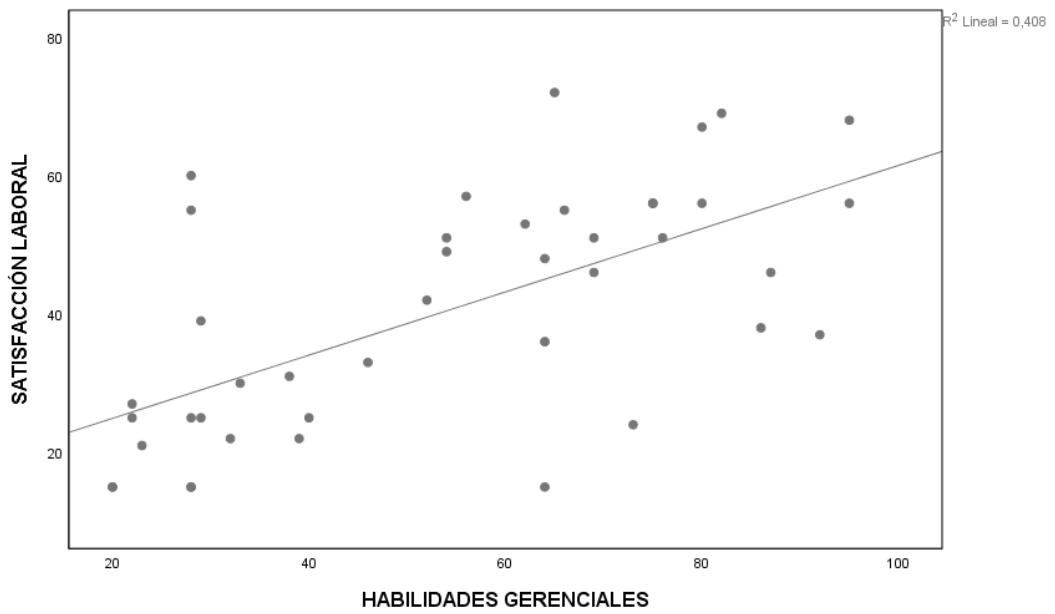


Figura 13. Correlación entre Habilidades gerenciales y Satisfacción laboral

En la figura 13, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral es positiva y moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: No existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021.

H₁: Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 11

Correlación entre Habilidades técnicas y Satisfacción laboral

			Habilidades técnicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coeficiente de correlación	1,000	0,499
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	42	42
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,499	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	42	42

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 15 se aprecia la significancia asintótica (0,001) es menor que el 5% (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (específica 1): existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,499.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

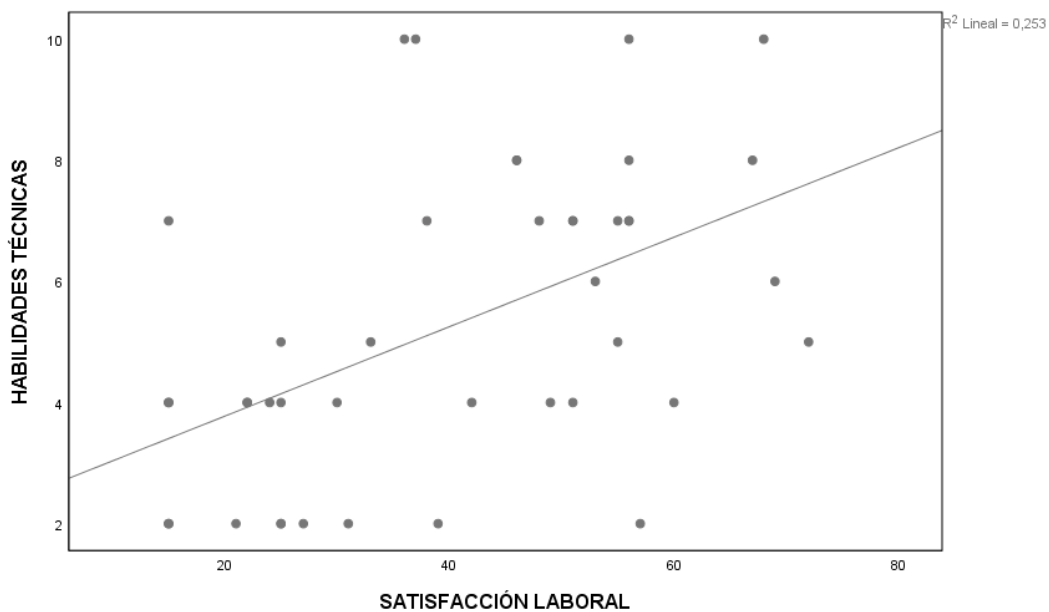


Figura 14. Correlación entre Habilidades técnicas y Satisfacción laboral

En la figura 14, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre habilidades técnicas y la satisfacción laboral es positiva y moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: No existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021.

H₁: Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 12

Correlación entre Habilidades interpersonales y Satisfacción laboral

			Habilidades interpersonales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	0,609
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	42	42
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,609	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	42	42

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 16 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el 5% (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (específica 2): existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,609.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

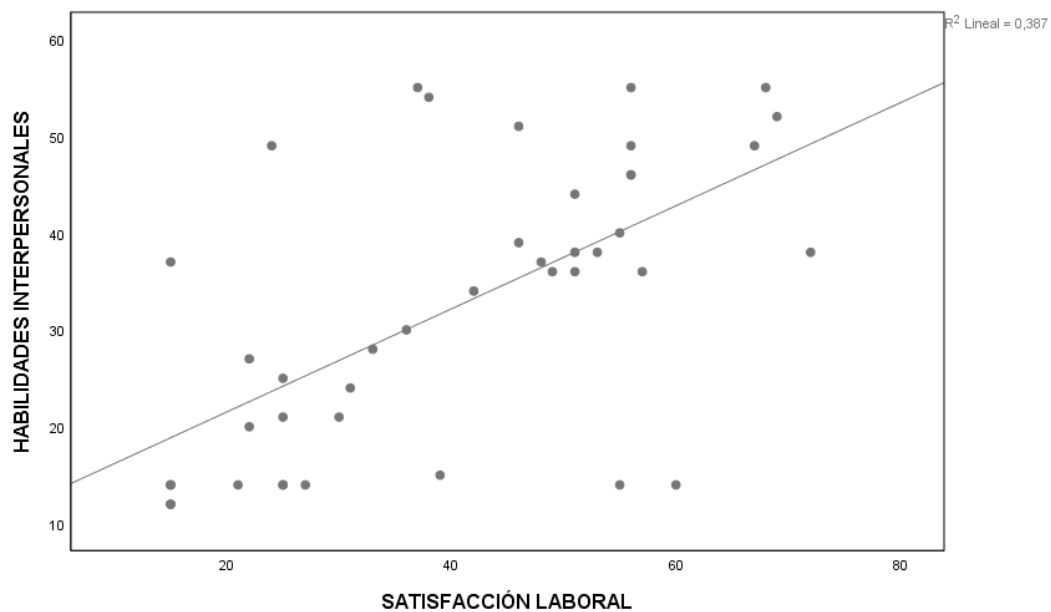


Figura 9. Correlación entre Habilidades interpersonales y Satisfacción laboral

En la figura 15, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre habilidades interpersonales y la satisfacción laboral es positiva y moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: No existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021.

H₁: Existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 13

Correlación entre Habilidades conceptuales y Satisfacción laboral

			Habilidades conceptuales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales	Coeficiente de correlación	1,000	0,622
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	42	42
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,622	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	42	42

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 17 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el 5% (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (específica 3): existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,622.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

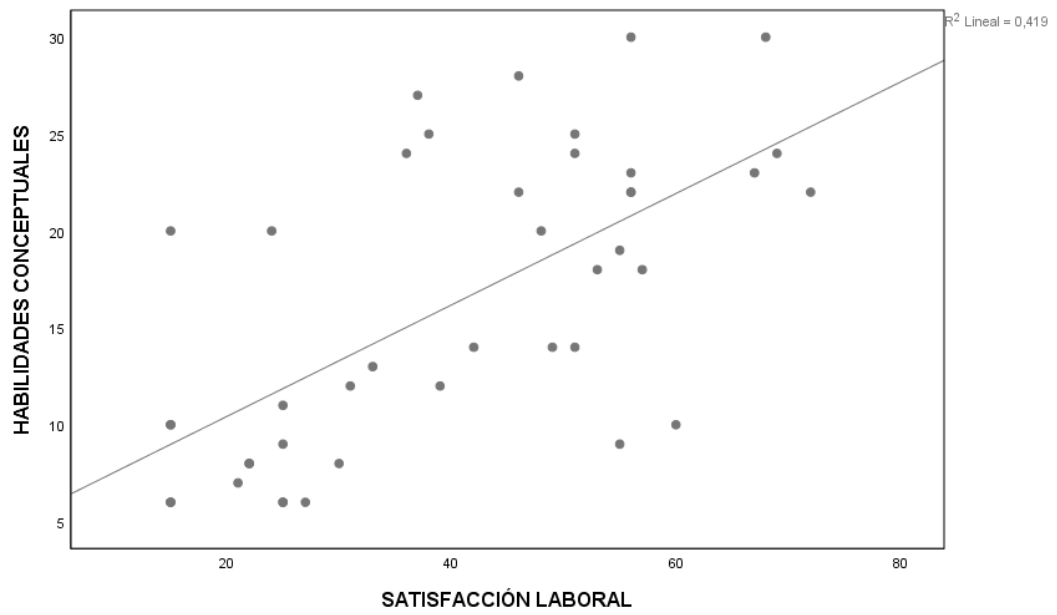


Figura 106. Correlación entre Habilidades conceptuales y Satisfacción laboral

En la figura 16, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre habilidades conceptuales y la satisfacción laboral, es positiva y moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

- Los resultados de la investigación establecen que, existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.617. Este resultado discrepa con lo expresado por Lizama (2020) en su tesis “*Habilidades gerenciales en la organización saludable en el Puesto de salud Coayllo*”, donde concluye que las habilidades gerenciales no inciden de forma significativa en la organización estudiada de Cañete durante el año 2020, con un nivel de significancia de 0.253. Sin embargo, existe similitud con lo expresado por Tecsihua (2017) en su tesis “*Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017*”, donde concluye que existe relación directa y significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal.
- Así mismo; se establecen que, existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021; con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.499. Éste resultado guarda similitud con lo expresado por Neyra en su tesis “*Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao - 2019*”, en la que halló relación significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral en dicho Hospital, expresada a través de la correlación significativa positiva moderada igual a 0.768 según Rho de Spearman.

- Los resultados de investigación establecen que, existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021 al obtenerse una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,609. Éste resultado guarda similitud con lo expresado por Vega (2019) en su tesis “*Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del Hospital Militar, Jesús María, Lima, 2019*”, donde concluye que existe una correlación lineal simple positiva entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral, con un valor Rho de Spearman de 0,781.
- Finalmente, se establecen que, existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,622. Éste resultado guarda similitud con lo expresado por Cruz (2018) en su tesis “*Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco*”, donde concluye que existe relación significativa entre las variables habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral, en el contexto de un estudio no paramétrico.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Al aplicar el estadístico Rho de Spearman se obtiene la significancia asintótica ($p=0,000$) menor que el 5% (0,05), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (general): existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,617. Es decir, en dicho establecimiento de salud, pocas veces se logran desarrollar determinadas habilidades técnicas, habilidades interpersonales, y habilidades conceptuales; de manera que, los trabajadores logran sentirse poco satisfechos en su Centro de labores, participan de forma irregular en la toma de decisiones, y se ubican dentro de una situación laboral que llega ser incierta.

- Al aplicar el estadístico Rho de Spearman se obtiene la significancia asintótica ($p=0,001$) menor que el 5% (0,05), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (específica 1): existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades técnicas y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,499. Es decir, los trabajadores de dicho establecimiento de salud pocas veces llegan a contar con el conocimiento necesario y el buen manejo de tecnologías y herramientas, que se requieren dentro de las actividades laborales.

- Al aplicar el estadístico Rho de Spearman se obtiene la significancia asintótica ($p=0,000$) menor que el 5% (0,05), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (específica 2): existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,609. Es decir, los trabajadores de dicho establecimiento de salud pocas veces llegan a presentar una comunicación efectiva; y logran desarrollar de manera regular el trabajo en equipo, la motivación, el liderazgo, y el compromiso, que se requieren en el desarrollo de las actividades laborales.
- Al aplicar el estadístico Rho de Spearman se obtiene la significancia asintótica ($p=0,000$) menor que el 5% (0,05) lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (específica 3): existe relación entre las habilidades gerenciales, en su dimensión habilidades conceptuales y la satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Santa María – Huaura, 2021. Con una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0,622. Es decir, los trabajadores de dicho establecimiento de salud pocas veces logran desarrollar de manera adecuada, innovaciones, estructuraciones, toma de decisiones, y solución de problemas, dentro de las actividades laborales.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los jefes responsables del Centro de Salud Santa María, implementar políticas de capacitación, sobre el manejo de las habilidades gerenciales, para potencializar las habilidades técnicas, habilidades interpersonales, y las habilidades conceptuales; que permita a los jefes desarrollar dichas habilidades y, puedan transmitir a sus trabajadores, en la participación de toma de decisiones, y lograr el bienestar laboral.
- Así mismo, se recomienda que los programas de capacitación, deben contener temas relacionados en el conocimiento, necesarios en el uso y manejo de tecnologías y herramientas actualizadas, de manera que permita a los trabajadores, mejorar en el desempeño y rendimiento en sus actividades laborales.
- Se recomienda, institucionalizar actividades de camaradería, con el propósito de poner en práctica de comunicación efectiva, y desarrollar adecuadamente el trabajo en equipo, generando motivación de liderazgo, y compromiso que es necesario para el desarrollo de las actividades laborales.
- Finalmente, se recomienda implantar en el Centro de Salud, políticas de flexibilidad y autonomía en los trabajadores, para desarrollar sus habilidades de iniciativa, creatividad e innovaciones, que permita lograr la práctica efectivas en la toma de decisiones, y solucionar posibles problemas que se puedan presentar en el desarrollo de sus actividades.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Tecsihua, J. (2018). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú. Callao 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15680/Tecsihua_QJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chinchilla, D. (2013). *Las habilidades y competencias del gerente en la empresa de hoy*. [Tesis de ensayo, Ensayo de especialización. Universidad Militar Nueva Granada – Bogotá]. Repositorio institucional Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10083/ChinchillaHernandezDiegoFabricio2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés. La Paz – Bolivia]. Repositorio institucional Universidad Mayor de San Andrés.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Callata, L. (2017). *Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de salud de la Red – Puno 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional UNAP.

<http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6214/EPG882-00882-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyectos de investigación*. Perú. Editorial San Marcos

- Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar - Guatemala]. Repositorio institucional Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Carrillo, C., Martínez, M., García, C., Vivo, M. & Melendreras, E. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería del quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. *R.F.S Revista Facultad de Salud*. 8(2):9-15.
<https://doi.org/10.25054/rfs.v8i2.1542>
- Kodikal, R., & Suresh, S. (2015). Managerial skills and job satisfaction: a study among nurses in healthcare sector. [Habilidades gerenciales y satisfacción laboral: un estudio entre enfermeras en el sector salud]. *International Journal of Business*, 5(6), 287- 299.
https://www.researchgate.net/publication/318394332_MANAGERIAL_SKILLS_AND_JOB_SATISFACTION_A_STUDY_AMONG_NURSES_IN_HEALTHCARE_SECTOR
- Lizama, V. (2020). *Habilidades gerenciales en la organización saludable en el Puesto de Salud Coayllo – Cañete, 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56830/Lizama_MVE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Neyra, A. (2019). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao – 2019*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional Universidad Nacional del Callao.
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5250/NEYRA%20ARANDA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, C. (2019). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del Hospital Militar, Jesús María, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio institucional Universidad Privada Norbert Wiener.

http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4392/T061_10742374_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cereceda, A. (2019). *Satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio institucional Universidad Privada Norbert Wiener. http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3616/T061_46294108_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, M. (2018). *Habilidades gerenciales básicas y satisfacción laboral del personal profesional del Centro de Salud Túpac Amaru - Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34427/cruz_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, A., & Pintado, Y. (2017). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2017*. [Tesis de bachiller, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4379/Gomez%20Garcia%20-%20Pintado%20Aguilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes, C. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD – Callao, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28922/Reyes_ACJ.pdf

Whetten, D. & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8a ed.). México. Editorial Pearson Educación.

Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas* (2da ed.). México. Editorial McGraw-Hill.

- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ma ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Decimotercera ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (Decimoquinta ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8va ed.). México. Editorial McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1996). *Administración del personal (6ta ed.)*. México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones*. España. Editorial Herder.
- Navarro, E., & Pérez, M., (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia. Valencia - España]. Repositorio institucional Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2018). Funciones, competencias y habilidades. [Internet]. Madrid - España: Escuela Nacional de Sanidad. Disponible en http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500686/n9.2_funciones__competencias_y_habilidades_directivas.pdf
- Lopez, L., Parra, M. & Rubio, G. (2018). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: estudios de caso empíricos en Florencia e Ibagué (Colombia). *Espacios*, 40(11), 4. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). *La Investigación Científica*. Universidad Internacional del Ecuador.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Ramón, D., Ollague, J., Granda, J. & Naranjo, C. (2017). Valoración de habilidades gerenciales personales a empleados de organizaciones públicas y privadas, por parte de directivos. *INNOVA Research Journal*, 2(8.1), 42-55. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.329>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(1), 4-6. <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Anexo 1: Proceso de Baremación

Baremación de la variable 1: **HABILIDADES GERENCIALES**

1. Baremación de la Primera Variable: Habilidades gerenciales

- Máximo: $20(5) = 100$
- Mínimo: $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 100 - 20 = 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 80/3 = 26,667$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Habilidades técnicas

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2,667$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de la V1: Habilidades interpersonales

- Máximo: $12(5) = 60$
- Mínimo: $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 60 - 12 = 48$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 48/3 = 16$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de la V1: Habilidades conceptuales

- Máximo: $6(5) = 30$
- Mínimo: $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 30 - 6 = 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 24/3 = 8$

Baremación de las variable 2:
SATISFACCIÓN LABORAL

1. Baremación de la Segunda Variable: Satisfacción laboral

- Máximo: $15(5) = 75$
- Mínimo: $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Satisfacción con el trabajo

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 25 - 5 = 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3 = 6,667 = 7$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de V2: Participación en la toma de decisiones

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 25 - 5 = 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3 = 6,667 = 7$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de V2: Situaciones laborales

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 25 - 5 = 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3 = 6,667 = 7$

Anexo 2: Base de Datos

V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6
28	60	4	14	10	20	20	20
82	69	6	52	24	23	23	23
28	55	5	14	9	17	14	24
73	24	4	49	20	13	5	6
64	36	10	30	24	10	11	15
86	38	7	54	25	5	17	16
56	57	2	36	18	17	17	23
65	72	5	38	22	24	24	24
92	37	10	55	27	13	11	13
39	22	4	27	8	7	8	7
29	39	2	15	12	5	16	18
95	68	10	55	30	22	24	22
29	25	2	21	6	8	9	8
54	49	4	36	14	16	17	16
87	46	8	51	28	15	16	15
64	15	7	37	20	5	5	5
80	67	8	49	23	22	23	22
69	51	7	38	24	17	17	17
75	56	7	46	22	19	18	19
20	15	2	12	6	5	5	5
23	21	2	14	7	7	7	7
22	27	2	14	6	9	9	9
28	15	4	14	10	5	5	5
28	15	4	14	10	5	5	5
62	53	6	38	18	18	17	18
28	25	5	14	9	7	11	7
33	30	4	21	8	10	10	10
38	31	2	24	12	10	11	10
66	55	7	40	19	19	17	19
20	15	2	12	6	5	5	5
46	33	5	28	13	11	11	11
40	25	4	25	11	9	7	9
32	22	4	20	8	7	8	7
52	42	4	34	14	14	14	14
95	56	10	55	30	18	20	18
22	25	2	14	6	8	9	8
54	51	4	36	14	16	15	20
69	46	8	39	22	15	16	15
64	48	7	37	20	16	16	16
80	56	8	49	23	19	18	19
76	51	7	44	25	17	17	17
75	56	7	46	22	19	18	19

ANEXO N° 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**“HABILIDADES GERENCIALES Y LA RELACION CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA -
HUAURA, 2021”**

Sr. (a):

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en la investigación que se le ha explicado verbalmente, y que a continuación se describe en forma resumida:

La investigación se realiza con el objetivo de determinar la relación entre las Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa María - Huaura, 2021.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. No existirá ningún riesgo potencial previsible (físico, psicológico y económico). Se garantiza confidencialidad y protección de la privacidad. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradezco su participación.

Al respecto, expongo que:

Acepto participar voluntariamente. He sido informado (a) sobre el estudio a desarrollar y de su procedimiento, no implica ningún costo que yo deba asumir. Estoy en pleno conocimiento que la información, es absolutamente voluntaria. Adicionalmente, la investigadora responsable Lic. Nut. Sandy Fiorella Coronado Huacho, ha manifestado su voluntad en orden a aclarar cualquier duda que surja sobre mi participación en la actividad realizada al teléfono 992816162.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo..... con DNI.....
consiento en participar en la investigación.

Fecha:/...../.....

Hora:

ANEXO N° 3
INSTRUMENTO DE HABILIDADES GERENCIALES
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA -
HUAURA, 2021

Estimados colaboradores, para solicitar su apoyo respondiendo a las interrogantes del cuestionario, con el propósito de consolidar investigación, para obtener información sobre las HABILIDADES GERENCIALES de los jefes de servicios del Centro de Salud Santa María.

Instrucciones:

Leer previamente y responder marcando con aspa en las características de su preferencia.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Usted como trabajador: ¿Cómo considera que su Jefe realiza las siguientes actividades?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera que su jefe tiene suficientes conocimientos sobre las funciones del sector salud					
2	Les brinda facilidades para adquirir conocimientos sobre la utilización de programas actualizados de office					
3	Para las indicaciones previamente verifica los mensajes					
4	Mantienen una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo					
5	En su centro de trabajo se pone en práctica el trabajo en equipo					
6	Mantiene un trato agradable en su centro de trabajo por parte de sus jefes					
7	Existe motivación por parte de sus superiores para generar trabajo de calidad					
8	Cuenta con reconocimiento por emplear mayor esfuerzo en su trabajo					
9	Tiene la oportunidad de delegación de funciones para la toma de decisiones					
10	En el control se enfocan en el cumplimiento de los objetivos					
11	Mantienen información sobre las acciones realizadas por el personal					
12	Considera que su jefe se preocupa que el personal logre sus metas del trabajo					
13	Entre el equipo de trabajo su jefe promueve mejora en las responsabilidades.					
14	Su jefe genera acciones estratégicas que conduzcan al compromiso institucional.					
15	Se propicia acciones orientadas a generar innovación y creatividad por parte de los trabajadores					
16	Su jefe organiza sus tiempos y actividades					
17	Su jefe toma decisiones consensuadas					
18	Toma decisiones oportunas					
19	Su jefe sabe diagnosticar en forma precisa las causas de un problema					
20	Tiene la capacidad de seleccionar una estrategia apropiada para solucionar los problemas					

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO N° 4

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

FORMATO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL A LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA - HUAURA, 2021

Servicio/Oficina:

Instrucciones:

Estimados colaboradores, para solicitar su apoyo respondiendo a las interrogantes del cuestionario, con el propósito de consolidar investigación, para obtener información sobre las SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES del Centro de Salud Santa María. son:

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

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
Satisfacción con el trabajo						
1	Las capacidades técnicas son agradecidas por mi jefe y es de mi satisfacción laboral					
2	La intervención en acciones decisorios es valorada por el jefe y es de mi entera satisfacción					
3	La vinculación en el trabajo y mi jefe se llevan a cabo en ambiente adecuado					
4	Las relaciones laborales entre mis compañeros en el trabajo se ejecutan satisfactoriamente					
5	La infraestructura de la organización me ofrece adecuadas condiciones para el trabajo					
Participación en la toma de decisiones						
6	El jefe demuestra habilidad para proyectar, establecer, administrar y inspeccionar					
7	Mi jefe acostumbra consultar con nosotros las actividades a programar					
8	El jefe colabora en los deberes asignados al personal					
9	Mi jefe acostumbra delegar actividades entre el personal					
10	Es función del jefe dirigir en las actividades del área.					
Situaciones laborales						
11	El jefe se inquieta por proporcionar mejores situaciones de labores a los profesionales de salud en infraestructura					
12	El jefe promete oportunidades de programas de capacitación para los trabajadores					
13	Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en el trabajo					
14	Se observa buenas relaciones entre los jefes y el profesional permitiendo exponer problemas en el trabajo					
15	La distribución de tareas es generalizada entre todos los trabajadores					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN N°119-2023-V

En Huacho, el día **31 de marzo de 2023**, siendo las **3:30 pm**, se dio inicio a la sustentación de tesis en la aplicación de videoconferencia Meet de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

PRESIDENTE	Dra. BETTY MARTHA PALACIOS RODRIGUEZ	DNI N° 15619147
SECRETARIO	Dra. MARÍA DEL ROSARIO FARROMEQUE MEZA	DNI N° 15584804
VOCAL	Dra. JULIA DELIA VELASQUEZ GAMARRA	DNI N° 15594110
ASESOR	Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE	DNI N° 15689024

El(la) postulante al Grado Académico de Maestro(a), **Don(ña) SANDY FIORELLA CORONADO HUACHO**, identificado(a) con **DNI N°44345510**, procedió a la Sustentación de la Tesis titulada: **HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA – HUAURA,2021**; autorizado mediante **Resolución Directoral N°0764-2023-EPG-UNJFSC, de fecha 29 de marzo de 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el(la) candidato(a) **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACION		EQUIVALENCIA	CONDICION
NUMERO	LETRAS		
18	DIECIOCHO	EXCELENTE	APROBADA

Siendo las **4:30 pm** del día **31 de marzo de 2023**, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación de la Tesis Titulada: **HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA – HUAURA,2021**; para obtener el Grado Académico de **Maestro(a) en GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, inscrito en el **FOLIO N°119** del LIBRO DE ACTAS.



Dra. BETTY MARTHA PALACIOS RODRIGUEZ
PRESIDENTE



Dra. MARÍA DEL ROSARIO FARROMEQUE MEZA
SECRETARIO



Dra. JULIA DELIA VELASQUEZ GAMARRA
VOCAL

Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE
ASESOR



Dra. Soledad D. Llañez Bustamante
Bromatóloga - Nutricionista

Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE

ASESOR



Dra. Betty Palacios Rodriguez

Dra. BETTY MARTHA PALACIOS RODRIGUEZ

PRESIDENTE



Dra. Rosario Farromeque Meza

Dra. MARÍA DEL ROSARIO FARROMEQUE MEZA

SECRETARIO



Dra. JULIA DELIA VELASQUEZ GAMARRA

VOCAL