

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY, 2017**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentada por:

RODOLFO HUAMÁN QUISPE

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY, 2017**

RODOLFO HUAMÁN QUISPE

Asesor:

Mgtr. Simón José Cama Flores

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de la ciudad universitaria de Oroyalunchu de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 11:00 horas del día 12 de Julio del año 2019, se reunieron el Mg. Julio Cesar Mamani Mamani, Lic. Alu. Edwin Norcco Cáceres y Mg. Edwin D. Félix Bentes y el Bach. Rodolfo Huamán Chuysa, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Abancay, 2017, cuyo autor es el Bachiller en Administración de empresas, Camilla Flores, y su Asesor Mg. Simon José Camilla Flores, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por el/la siguiente al Bachiller en Administración de empresas Rodolfo Huamán Chuysa, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	Buena	Buena

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

Handwritten signatures and stamps of the evaluators: Mg. Julio Cesar Mamani Mamani (CI AP N° 00224), Edwin Norcco Cáceres, and Edwin Félix B. The stamp for Edwin Norcco Cáceres includes the text 'ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS' and 'UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS'.

DEDICATORIA

A Dios por enseñarme el camino hacia el bien y por trasmitirme fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos. A mi padre, Santos Huamán Guillén, y mi madre, Felicitas Quispe Vargas: gracias por darme la vida, brindarme su amor, apoyo incondicional, confianza y compromiso para llegar hacia el éxito y así aportar al progreso de nuestra sociedad; por ello mi agradecimiento profundo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expreso mi gratitud a la Universidad Nacional José María Arguedas, por haberme admitido en sus aulas en este proceso de aprendizaje; también a todos los docentes por haberme orientado de una manera profesional, al aportar sus conocimientos, para poder obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

En segundo lugar, quiero agradecer a mi padre y a mi madre, a mis hermanos, quienes han sido soporte para lograr este objetivo. Apostaron en mi desarrollo profesional y depositaron su confianza para culminar exitosamente este camino.

En tercer lugar, mi más sincero agradecimiento a los jurados evaluadores de mi tesis: Mgtr. Julio César Machaca Mamani, Lic. Adm. Edwin Mescco Cáceres y Mgtr. Edwin Daniel Félix Benites; por las observaciones y comentarios constructivos, que permitieron concluir el presente trabajo de investigación.

En cuarto lugar, agradezco a mi asesor Mgtr. Simón José Cama Flores, quien con su conocimiento y experiencia pudo guiarme en la asesoría del trabajo de tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Se remite el presente trabajo de investigación en conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, que tiene como propósito para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Presento ante ustedes la tesis titulada: “Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017”, en este trabajo se expone la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad.

En problema principal por lo cual se optó desarrollar la presente investigación es mediante la observancia, la ejecución presupuestal de gasto, además, en este contexto el personal administrativo se necesita desarrollar, adoptar, aprender y perfeccionar sus habilidades gerenciales en comunicación, creatividad, toma de decisiones, administración del tiempo, trabajo en equipo y manejo de conflictos, entre otras, para estar en constante preparación al cambio y enfrentar estos nuevos retos, que permita vencer los desafíos que le plantea el contexto en el que se desarrolla la mayor parte de los empleados públicos.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación cumple con presentar este trabajo de investigación de acuerdo al reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3. Delimitación de la investigación	20
1.3.1. Delimitación temporal	20
1.3.2. Delimitación espacial	21
1.3.3. Delimitación teórica.....	21
1.4. Justificación	21
1.4.1. Justificación práctica	21
1.4.2. Justificación teórica	22
1.4.3. Metodológica	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	23

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	26
2.1.3. Antecedentes locales	28
2.2. Marco Teórico	29
2.2.1. Gerencia	29
2.2.2. Habilidad.....	29
2.2.3. Habilidades gerenciales.....	30
2.2.4. Funciones gerenciales	31
2.2.5. Niveles y habilidades gerenciales	33
2.2.6. Alcanzar un alto desempeño.....	35
2.2.7. Habilidades conceptuales.....	37
2.2.8. Habilidades de trato personal	38
2.2.9. Habilidades técnicas.....	40
2.2.10. La realización de las tareas administrativas: tipología de Mintzberg.....	42
2.2.11. Satisfacción laboral.....	43
2.2.12. Satisfacción por facetas.....	45
2.2.13. Condiciones favorables de trabajo.....	46
2.2.14. El trabajo en sí – Reto del trabajo	47
2.2.15. Efectos de satisfacción o insatisfacción laboral.....	48
2.3. Marco conceptual	50
CAPÍTULO III	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1 Hipótesis.....	54
3.1.1. Hipótesis general	54
3.1.2. Hipótesis específicas.....	54
3.2 Variables	54
3.3 Operacionalización de variables	55
3.4 Metodología.....	55
3.4.1. Enfoque	55
3.4.2. Tipo de investigación.....	55
3.4.3. Diseño de investigación	56
3.5 Población y muestra.....	57
3.5.1. Población.....	57

3.5.2. Muestra de la investigación.....	57
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.6.1. Técnica	58
3.6.1.1. Observación	58
3.6.1.2. Encuesta.....	59
3.6.2. Instrumento	59
3.6.2.1. Cuestionario	59
3.7 Métodos de análisis de datos	59
CAPÍTULO IV.....	61
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1. Resultados de la investigación	61
4.1.1. Resultados de fiabilidad.....	61
4.1.2. Resultado de fiabilidad con Alfa de Cronbach	61
4.1.3. Resultado de los datos generales	62
4.1.4. Estadística descriptiva del cuestionario.....	67
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	93
4.2.1. Hipótesis general	93
4.2.2. Hipótesis específica 1.....	96
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	99
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	102
CAPITULO V.....	105
DISCUSIÓN.....	105
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES.....	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	118
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación	119
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	121
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos	123
Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	125
Anexo 05: Fotografías de la investigación.....	128
Anexo 05: Instrumento de recolección de datos	130

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Género del encuestado.....	63
Figura 2. Edad.....	64
Figura 3. Nivel de estudio alcanzado	65
Figura 4. Ocupacion principal	66
Figura 5. ¿Cada día tiene muy claro lo que tiene que hacer en su trabajo?.....	67
Figura 6. ¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación en el personal administrativo?.....	68
Figura 7. ¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?.....	69
Figura 8. ¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades en el tiempo previsto?	70
Figura 9. ¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada?.....	72
Figura 10. ¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones a responsabilidad?..	73
Figura 11. ¿Es buena la comunicación entre el personal administrativo?	74
Figura 12. Cuando Ud. plantea un cambio, ¿Le motiva a que se comprometa y participe activamente en su trabajo?.....	75
Figura 13. ¿La relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?..	76
Figura 14. ¿En su trabajo requiere un gran número de habilidades y conocimientos?.....	77
Figura 15. ¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas?	78
Figura 16. ¿Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido y eficaz para obtener los resultados deseados?.....	79
Figura 17. ¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad?.....	81
Figura 18. ¿Dadas sus funciones es justa los beneficios que recibe?.....	82
Figura 19. ¿Ud. Se sienten comprometido con la institución para cumplir con todas las actividades establecidas?	84
Figura 20. ¿Las condiciones ambientales de su área facilitan su actividad diaria?	85
Figura 21. ¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física?	86
Figura 22. ¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?.....	88
Figura 23. ¿Ud. cumple adecuadamente con su responsabilidad que le asignan?	89

Figura 24. ¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional en su área?	90
Figura 25. ¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?	92
Figura 26. Tabulación cruzada de habilidades gerenciales y satisfacción laboral	94
Figura 27. Tabulación cruzada de habilidades conceptuales y satisfacción laboral	97
Figura 28. Tabulación cruzada de habilidades de trato personal y satisfacción laboral.....	100
Figura 29. Tabulación cruzada de habilidades técnicas y satisfacción laboral	103

ÍNDICE TABLAS

	pág.
Tabla 1. <i>Cuadro de asignación de personal</i>	57
Tabla 2. <i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman</i>	60
Tabla 3. <i>Fiabilidad según Kuder Richardson</i>	61
Tabla 4. <i>Estadística de fiabilidad (V1: habilidades gerenciales)</i>	61
Tabla 5. <i>Estadística de fiabilidad (V2: satisfacción laboral)</i>	62
Tabla 6. <i>Género</i>	62
Tabla 7. <i>Edad</i>	63
Tabla 8. <i>Nivel de estudio alcanzado</i>	65
Tabla 9. <i>Ocupación principal</i>	66
Tabla 10. <i>¿Cada día tiene muy claro lo que tiene que hacer en su trabajo?</i>	67
Tabla 11. <i>¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación entre el personal administrativo?</i>	68
Tabla 12. <i>¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?</i>	69
Tabla 13. <i>¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto?</i>	70
Tabla 14. <i>¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada?</i>	71
Tabla 15. <i>¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad?</i>	73
Tabla 16. <i>¿Es buena la comunicación entre el personal administrativo?</i>	74
Tabla 17. <i>¿Cuándo Ud. plantea un cambio, le motiva a que se comprometa y participe activamente en su trabajo?</i>	75
Tabla 18. <i>¿La relación que tengo con mis compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?</i>	76
Tabla 19. <i>¿En su trabajo requiere un gran número de habilidades y conocimientos?</i>	77
Tabla 20. <i>¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas?</i>	78
Tabla 21. <i>¿Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido y eficaz para obtener los resultados deseados?</i>	79
Tabla 22. <i>¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad?</i>	80
Tabla 23. <i>Dadas sus funciones, ¿Son justas los beneficios que recibe?</i>	82

Tabla 24. <i>¿Ud. se siente comprometido con la municipalidad para cumplir con todas las actividades establecidas?</i>	83
Tabla 25. <i>¿Las condiciones ambientales de su área facilitan su actividad diaria?</i>	85
Tabla 26. <i>¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física)?</i>	86
Tabla 27. <i>¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?</i>	87
Tabla 28. <i>¿Ud. cumple adecuadamente con sus responsabilidades que le asignan?</i>	89
Tabla 29. <i>¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional o como persona en su área?</i> 90	
Tabla 30. <i>¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?</i>	91
Tabla 31. <i>Tabulación cruzada habilidades gerenciales y satisfacción laboral</i>	93
Tabla 32. <i>Correlación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral</i>	94
Tabla 33. <i>Tabulación cruzada habilidades conceptuales y satisfacción laboral</i>	96
Tabla 34. <i>Correlaciones entre habilidades conceptuales y satisfacción laboral</i>	97
Tabla 35. <i>Tabulación cruzada habilidades de trato personal y satisfacción laboral</i>	99
Tabla 36. <i>Correlaciones entre habilidades de trato personal y satisfacción laboral</i>	100
Tabla 37. <i>Tabulación cruzada habilidades técnicas y satisfacción laboral</i>	102
Tabla 38. <i>Correlaciones entre habilidades técnicas y satisfacción laboral</i>	103

ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación	119
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	121
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos	123
Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	125
Anexo 05: Fotografías de la investigación.....	128
Anexo 05: Instrumento de recolección de datos	130

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: “Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017”, se realizó en la Municipalidad Provincial de Abancay. Tiene por objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017.

El método de investigación es descriptivo de tipo de estudio básico, nivel de investigación correlacional con diseño no experimental transversal. Se aplicó encuesta a 70 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del programa estadístico SPSS 21, en el que se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,834.

La investigación permite afirmar que existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0,834). Asimismo, se explica las dimensiones de las habilidades conceptuales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, de acuerdo al coeficiente de Correlación Spearman marcando como positiva alta de 0,755. Además, existe una relación directa entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,848). Y último las habilidades técnicas se relacionan de manera directa de forma Correlación positiva alta (0,816) con la satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, conceptuales, trato personal, técnicas y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled "Managerial skills and its relationship with job satisfaction of the administrative staff of the Provincial Municipality of Abancay, 2017", was held in the Provincial Municipality of Abancay, aims to determine the relationship between the skills management and job satisfaction of the administrative staff of the Provincial Municipality of Abancay, 2017.

The research method is descriptive, type of basic study, level of correlational research, and transversal non-experimental research design, and 70 workers from the Provincial Municipality of Abancay were surveyed, using the survey technique and the structured questionnaire instrument. The results obtained were analyzed statistically through the statistical program SPSS 21, obtaining the Spearman correlation coefficient of 0.834. In the validation and reliability of the instrument were obtained according to the Cronbach's alpha coefficient where the result was 0.989 for the questionnaire of managerial skills and 0.994 for the questionnaire of job satisfaction.

There is a direct relationship between management skills and job satisfaction of the administrative staff of the Provincial Municipality of Abancay, according to the Spearman correlation coefficient (0.834). The conceptual skills are directly related to the job satisfaction of the administrative staff of the Provincial Municipality of Abancay, according to the Spearman Correlation coefficient, with a positive score of 0.755. There is a direct relationship between the skills of personal treatment and job satisfaction of the administrative staff of the Provincial Municipality of Abancay, according to the Rho correlation coefficient of Spearman (0.848). The technical skills are directly related to high positive correlation (0.816) with the satisfaction of the administrative staff of the Provincial Municipality of Abancay.

Key words: Management skills, conceptual, personal treatment, techniques and job satisfaction

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, de acuerdo al ambiente institucional, la labor de un gerente es fundamental, teniendo en cuenta que es el denominado a realizar varias actividades a planificar, coordinar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para mantener una correcta gestión de la entidad pública, por lo que requiere de habilidades muy específicas para desempeñar los deberes y las actividades inherentes a cada función. La presente investigación titulada: “Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017”, consta de cinco capítulos, establecidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolló el problema general y específico de la investigación, la delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación teórica, práctica y metodológica. Asimismo contiene el objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

En el capítulo II, se ha considerado la fundamentación teórica de la investigación según las variables: habilidades gerenciales y satisfacción laboral; de igual forma, explica los antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local. También se fundamenta el marco teórico en base a variables y conceptual que describe conceptos de términos de la investigación.

En el capítulo III, se ha considerado la metodología de la investigación el diseño. En este capítulo, también está la hipótesis general e hipótesis específicas, operacionalización de variables, la población y la determinación de la muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

En el capítulo IV, presentamos los resultados de la investigación de las habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo, se demuestra los resultados de la investigación y contrastación estadística de hipótesis.

Por último, el capítulo V se refiere a la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, desde la perspectiva a nivel de Latinoamérica de acuerdo al estudio realizado a nivel internacional, se logró observar en todas las instituciones el constante cambio en la entidades públicas y privadas, que además son indispensable hacia logro a un nivel de pretensión de compromiso al proceso administrativo actual, cada vez priorizando hacia el logro de metas y objetivos de las organizaciones, siempre profundizando sobre las habilidades gerenciales que influye positivamente en la satisfacción del usuario, priorizando sobre la importancia de habilidades con el propósito de lograrlo el éxito y no al frustración a modo de la compañía, donde se debe establecerse de orientar en las satisfacciones del usuario desplegando habilidades gerenciales. El directivo, en el contexto actual, desafía certámenes que está a la vanguardia ante la globalización y avance tecnológico, por lo que deben poseer serie de habilidades que permite dominar el reto que planifica dentro del contexto en que se despliega, de modo empresarialmente, políticamente, económicamente, como en la entidad pública y privada como en su vida profesionalismo y persona.

Efectivamente, en el Perú mediante el estudio realizado por algunas instituciones se comprueba la falta de carencia de los talentos ejecutivos, específicamente en puestos de mayor jerarquía según estructura organizativa, esta carencia se debe por la falta de capacidades intelectuales y habilidades gerenciales y no por la cantidad de profesionalismo. Se observa también que las compañías sea entidad pública o privada está sometido a diverso cambio interno y externo, lo que ha sido originada por diversos factores, repercutiendo a accionar cambio en la entidad en un tiempo establecido, encaminando de acuerdo al proceso ya sea corto, mediano y largo plazo, habiendo varias empresas como pública y privada, en el cual existen problemas resaltantes que es la insatisfacción del usuario por brindar el producto y/o servicio percibido, pese a que la organización está enfocada en brindar su exigencia a sus usuarios.

En la indagación por alcanzar mayor nivel de capacidad, las destrezas que exigen las compañías en los directivos han transformado a través de la nueva exigencia y tendencia del mercado integral, cada vez más eficientes y competitivos, para lo cual, las organizaciones requieren ser más ligeras, blandas e renovadoras.

Asimismo con código de la entidad 030101-300251 la Municipalidad Provincial de Abancay, que es una entidad pública a cargo del estado, se observa con una ejecución presupuestal de gasto de 69%; además, en este contexto, el personal administrativo se requiere desarrollar, adoptar, asimilar y afinar sus destrezas gerenciales en comunicación, creatividad, saber tomar decisiones, administración del tiempo, saber orientar y motivar el personal de su entorno, trabajar en equipo, manejo de conflictos, tener creatividad para innovar, para que se proporcionen las relaciones interpersonales y la firmeza en la realización de las labores, para estar competente al cambio y afrontar estos nuevos desafíos, que permita dominar los retos que le planea el contexto en el que se realiza que la mayor parte de los empleados públicos. Por otro lado, es una obligación y deber de la Municipalidad dar prioridad en el recurso más significativo es sin incertidumbre el personal, de ahí parte la importancia de manejar al personal administrativo para dominio lograr un mejor ejercicio profesional, las que hacen que la municipalidad cambie, crezca y busque desarrollo en bien de la sociedad que lo rodea y el logro de objetivos de la municipalidad.

Es importante abordar la gerencia dentro de la municipalidad mediante los trabajadores administrativos que realizan la función de dirigir la actividad, también establecer políticas dirigidas para alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, se considera oportuno realizar un trabajo previo de información en la Municipalidad sobre las actividades administrativas en referencia a las destrezas gerenciales, comprendidas como destreza, conocimiento, experiencia que permite al directivo cumplir su función de actuar directa recíprocamente entre el personal administrativo, proponiendo directrices y evaluando su trabajo, para así esté una directivo competente de dirigir el personal administrativo, lo cual motivará al personal administrativo en su trabajo y dará como resultado de disminuir la insatisfacción laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?

1.3. Delimitación de la investigación

Se realiza en tres aspectos trascendentales, lo cual se detalla de lo siguiente:

1.3.1. Delimitación temporal

Carrasco (2012), sostiene que prioritariamente al tiempo que va a durar el trabajo de investigación, a base de los hechos, fenómeno y sujeto a la realidad, y siempre a la cantidad de años.

1.3.2. Delimitación espacial

Carrasco (2012), define que se especifique el lugar donde se desarrolla el trabajo de investigación, detallando el espacio de la entidad, sitio, región. La investigación se circunscribe en la provincia de Abancay, región Apurímac, país Perú. Concretamente en la Municipalidad Provincial de Abancay, que se encuentra ubicado en Jr. Lima N° 206.

1.3.3. Delimitación teórica

Según Carrasco (2012), se considera en ordenar la secuencia lógica, estructura y deductivamente, las definiciones de cada variable que concierne al problema de investigación. El concepto que se desarrolló con las dos variables es: Habilidades gerenciales, con sus tres dimensiones (habilidades conceptuales, habilidades de trato personal y habilidades técnicas); satisfacción laboral (satisfacción por facetas, condiciones favorables de trabajo y satisfacción con el trabajo en sí – reto del trabajo).

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

Según Méndez (2012), lo menciona de manera que contribuye a plantear solución de un problema, además, lanza estrategia que al utilizarse contribuirían a solucionarlo. Mediante este trabajo de investigación se contribuirán informaciones suficientes a desarrollarse en referencia a las habilidades gerenciales del personal administrativo y proponer referencias como conocimientos que sirvan para trabajos de guía. Además, servirá como referencia bibliográfica para la realización de futuros trabajos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas (EPAE) de la Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA).

1.4.2. Justificación teórica

Asimismo, Méndez (2012), considera que el propósito de trabajo de investigación es prioritaria para debates académicos sobre los conocimientos existentes; confrontando teorías, contrastando los resultados. También, hace énfasis en que las habilidades gerenciales en sus tres dimensiones (habilidades conceptuales, habilidades de trato personal y habilidades técnicas).

1.4.3. Metodológica

Finalmente, Méndez (2012), menciona que a medida se avanza el trabajo de investigación se proponen nuevos métodos o estrategias para generarlo conocimientos válidos y confiables. Mediante esta metodología realizada en esta investigación servirá para orientar otras investigaciones de tipo descriptivo correlacional, así como el enfoque, tipo y diseño de investigación, técnica e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de datos utilizados en la presente investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017

1.5.2. Objetivos específicos:

- a. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- b. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- c. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

- a. Alcon (2014), desarrolló la tesis titulada: "Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del docente de la escuela básica del sector caño nuevo del Municipio Tinaquillo, Estado Cojedes".

Se basó en la teoría de las gerencias educativas, de investigación descriptiva, diseño no experimental, población conformado de 19 docentes, que trabajan en la institución seleccionada para la presente investigación, la muestra se optado la cantidad de la población. La recolección de información es mediante de una hoja de cuestionario específicamente dirigidos al docente de la institución con 26 preguntas, 4 alternativa de respuesta detalladamente de acuerdo a la escala de Likert.

Los resultados se obtuvieron mediante el cuadro estadístico, representando las frecuencias y porcentajes. Se concluye que hay poca comunicación entre los personales, en no tomar decisiones consensuadas y falta de trabajos en equipos en la entidad educativa., además el directivo no maneja estrategia en solucionar el conflicto. La dimensión de habilidades conceptuales, en referencia en la pregunta 2, la mayor parte de los docentes encuestado representando un 63%, dio como respuesta que el directivo no cumple específicamente las actividades propuestos de la entidad; 26% respondió que ocurre algunas veces en cumplir y 11 % responden que siempre hace en cumplir las actividades.

La dimensión de habilidades técnicas mediante el resultado en la pregunta 7, muestra que 63% de los docentes, respondieron que el directivo nunca pone en énfasis la comunicación que es lo primordial, 21 % respondieron algunas veces ponen en práctica y 16% respondieron siempre están en comunicación sobre las informaciones. Donde se puede apreciar de acuerdo al resultado que el directivo se descuida de una herramienta

primordial ya sea de transmitir y recibir informaciones en la entidad educativa.

La dimensión de habilidades humanas en la pregunta 10, el 63% del encuestado responde que el directivo nunca ha ejercido influenciando en el desempeño laboral, el 21% respondió algunas veces puede persuadir a sus actividades de acuerdo a sus funciones y 11% respondieron que siempre lo realiza. En ese sentido, el resultado arroja que el directivo no demuestra el liderazgo en sus funciones, donde hay una deficiencia en el desarrollo de actividades, dando como resultado de no cumplir meta organizacional.

- b. Fátima (2014), en la tesis “Habilidades gerenciales del director que fortifican las relaciones interpersonales del pedagógico en educación primaria”, desarrollada en la Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación, con la finalidad describir las habilidades gerenciales del director que fortalezcan la relación interpersonal en el pedagógico de educación primaria. Se comprende por las poblaciones seleccionadas precisado por la entidad, mencionando el número de 05 directivos y 46 docentes selectos para su ejecución del proyecto. Se llegó a una conclusión: ha permitido responder al primer objetivo el cual fue identificar el tipo de habilidad gerencial de director. Se probó en sus declaraciones que cada vez se observan la dimensión, en donde existen una que otros puntos bajos de los maestros en el indicador de habilidades técnicas y conceptuales de la dimensión. Respecto al objetivo secundario que ha sido delineado con el objeto de determinar las tipologías de la comunicación que influyen en la relación interpersonal del maestro de dicha entidad referentes a la municipalidad, 1.3 el resultado fue que cada vez que se determinan las tipologías de comunicación que influyen en la relación interpersonal en los maestros, por tanto, se ha notado una que otros obstáculos para determinar el indicador comunicación asertiva de parte de los directivos.

De acuerdo al análisis de estas dimensiones, se observa el 57,8% del directivo y el docente manifestando que siempre relatan las dimensiones, como técnica, humana y conceptual, el 28.1 % respondieron casi siempre relatan de la dimensión, el 8.9% respondieron algunas veces lo identifica, el 4.2% respondieron casi nunca lo realiza y 1.0 respondió nunca.

La dimensión con mayor proporción de periodicidad relativa estuvo el pertinente a humanas con un 70.8%; a continuación de técnicas de un 66.6%; y conceptuales con un 58.3% para el directivo, demostrando las mayores fortalezas en estas dimensiones. Del mismo modo, los maestros coincidieron en seleccionarlos la misma dimensión de un 58.2%, da como resultado que siempre describe esta dimensión exhibiendo fortaleza del mismo.

- c. Fuentes (2012), a través de la tesis “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad” (en la ciudad de Quetzaltenango), finalidad del estudio de la investigación es determinar cómo incide la satisfacción laboral en la productividad en el personal. La población conforma de 20 personales de la representación de RR HH del Organismo Judicial. Llegando a una conclusión: de 20 encuestados dijeron que su nivel de satisfacción laboral alto oscila entre los 67 a 100 puntos, lo cual significa que si están satisfechos con la actividad que hacen, el 71% dicen estar siempre satisfecho con la actividad que hacen el cual permite conseguir los objetivos institucionales, mientras que el 29% dijeron genéricamente están satisfechos. La permanencia laboral, las relaciones interpersonales, el placer por trabajar, las circunstancias genéricas y la arcaísmo en la delegación de recursos humanos son indicadores que hacen que el trabajador este satisfecho. En conclusión, el trabajador de la delegación tiene tienen una satisfacción laboral alta. También es bueno que haya comunicación asertiva y concordia con la distinta delegación de Recursos Humanos.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

a. Rosales (2016), en su tesis “Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal club de regatas lima, filial chorrillos, 2016”. Este trabajo de investigación el objetivo implanta la relación existe entre las habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores. La metodología, se hizo de acuerdo al esquema de método hipotético deductivo y correlacional, con la finalidad analizar el grado de asociación entre dos variables. La población conforma de 236 trabajadores y el instrumento que se utilizó es cuestionario. En base al resultado obtenido, se ha indicado un $Rho = 0.702$ que determinó que existe relación significativa entre habilidades directivas y la satisfacción laboral del personal en Club de Regatas Lima, filial Chorrillos, 2016, siendo el índice de correlación $Rho = 0.702$. Lo cual nos demuestra que la relación confirma que, a mayor problema en habilidad directiva, mayores problemas en la satisfacción laboral.

b. Pérez (2010), en su trabajo titulada “La satisfacción laboral en la práctica pedagógica del docente”, el objetivo de investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y práctica pedagógico de los profesores, mediante identidad del factor que influyen en el comportamiento de los profesores en su labor y estableciendo estrategia que orienten al diagnosticarlo problema oportuna y proporcionarles herramienta al profesor para su optimización el grado de satisfecho en la pedagógica. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo, diseño no experimental.

El resultado relevante de la mayoría del encuestado es de 58%, respondieron de estar satisfechos con la pedagógica, donde el 42% está insatisfecha con la misión organizacional en incentivo, reconocer, investigar, oportunidad de desarrollar. Mediante este trabajo, dio referencia evaluar y calificar, a través del cálculo matemático, el comportamiento del profesor frente a su labor, estableciendo en su realización de diagnosticar oportunamente del comportamiento del profesor de la pedagógica.

- c. Melo (2011), Tesis “El estilo de dirección y su Influencia en la satisfacción laboral de personal de la compañía”, UNA, Facultad de ciencias contables y administrativas, el objetivo es establecer la atribución que posee el estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal de la compañía, la metodología de investigación es descriptivo, ya que por medio del recojo de datos acerca de las variables a los que hace referencia se determina de cómo es y ocurre la conducta de los hechos o circunstancias, la población ha sido conformado de 15 trabajadores que laboran activos y uno administrador. De los cuales el total es de 16 trabajadores estudiados. De los cuales llega a la siguiente conclusión: El puntaje en cuanto al estilo de dirección es de 3,4 en orientación a empleados y 7,5 orientado a la producción, lo cual ha permitido evidenciar que el estilo de dirección que utilizaba la que administraba la entidad es de tipo autoritarismo, con un poco de participación en preocupación por los empleados.

También la administradora no tiene la idea concisa acerca del estilo personal y orientación de dirección que ha estado empleando en su práctica de dirección cotidiana, la forma ser efectiva en motivar a que los trabajadores alcancen sus objetivos específicos. El resultado de la falta de conocimiento hace que haya una gestión no muy buena en la dirección de la entidad. Si el estilo de dirección autoritario crece, la satisfacción laboral de los subordinados decrece, estos componentes están en el lugar de trabajo y depende de la gestión que emplee la administración.

De acuerdo al resultado que se obtuvo y los factores sensibles que se identificó, nos llevó a realizar un plan con estrategias que ayude a optimizar el estilo de dirección que emplea la que administra la entidad y por lo tanto su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que para lograr que el trabajador este satisfecho, es importante impulsar un buen estilo de dirección en la empresa.

- d. Valderrama (2014), tesis “Influencia de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral del personal de la empresa pesquera diamante S.A planta samanco–provincia de santa-región Ancash”, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de ciencia sociales, objetivo es saber la influencia de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral del personal de la compañía. Llego a la siguiente conclusión referente al tipo de liderazgos que tiene el jefe de cada área de la compañía pesquera diamante S.A, se ve que el 39 % de personales que trabajan opinan que a veces los mandatos que hace sus jefes son arbitrarios, también el 42% que opinan y pocas veces sus jefes toman interés de las sugerencias que hacen, entonces con estas cifras se podría decirse que no hay un liderazgo democrático pues hay alguna rigidez cuando se da órdenes y exige resultados.

De la misma manera los trabajadores de la entidad auto reconocen sus potenciales y las facultades que tienen para hacer sus funciones en el trabajo, en donde se precisa que el 66% de los trabajadores califican como bueno la forma de desempeñar en el trabajo, ya que el 22 % de trabajadores que laboran marcan su desempeño laboral como regular y un 11 % indica que no es bueno. Referente al ambiente de trabajo, los subordinados indican que el desempeñarse mejor en su trabajo se ve influenciado por los entornos de trabajo que tienen, pues el 66% dicen que el contexto y herramientas son los indicados para hacer un trabajo, de igual forma el 48% de los trabajadores dicen que están bien con el puesto que ocupa.

2.1.3. Antecedentes locales

Los trabajos de investigación referentes al tema de las habilidades gerenciales en temas regional y locales, no se pudo encontrar en la biblioteca de la EPAE de la Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA); es así, que el trabajo de investigación se considera primer estudio.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gerencia

Jones (2009) conceptúa que los gerentes son grupos que tienen un interés decisivo ya que se responsabilizan del manejo del capital financiero y del recurso humano de la organización para optimizar su desempeño y, por ende, aumentar el costo de sus acciones. Los gerentes poseen algunos derechos en la organización ya que dan a conocer sus facultades, conocimientos y vivencias. Tiene la potestad de esperar un desempeño o remuneración y así tener que invertir el capital humano en optimizar el ejercicio dentro de la institución. Este salario contiene mejor pago y prestaciones, la esperanza de crecer y realizar carrera, y de la misma forma tener opción de adquisición de gestiones y bonos relacionados con el oficio de una organización (p. 115).

El gerente como grupos de utilidad es responsables de determinar la meta tiene que seguir la institución para que beneficien a todo lo que tienen el interés y la forma de utilizar eficientemente el recurso para obtener esa meta. Cada vez para que el gerente llegue a decidir, tiene que hacer malabares para cuidar el interés del grupo, incluso del mismo. En algunos casos las decisiones que hace son complicados y obliga que proteja los valores éticos, cuando una decisión favorece a otros grupos (como los administradores y propietarios) perjudican a otros (como los empleados y la sociedad).

2.2.2. Habilidad

Además, Soto (2001) define como capacidades de la persona en desempeñarse de una manera adecuada y actividades programadas. A partir del cual se trataría la forma de conocimientos específicos de las actividades puntuales. La habilidad conceptual si define como idea, además la habilidad de trato personal se centraliza en la persona y la habilidad técnica se describe a sucesos.

2.2.3. Habilidades gerenciales

De acuerdo a la definición de Lazarte (2012), a la vez señala como proceso administrativo y gerencial que es parte de la actividad que se debe cumplirse de un directivo de la entidad que maneja; de esa manera encaminar el proceso de la entidad, con la habilidad que desarrollen la misma. Además, la habilidad se define como las capacidades de hacer y aplicarse los conocimientos y transfórmale en funciones del resultado que se han proyectado al principio.

Madrigal (2009:2), explica como las actividades que trabajan con personal de determinarlo, interpretarlo y realizarlo el objetivo organizacional ejecutarse la función de planeación, organización, dirigir y control.

Asimismo, Lazare (2012) señala el autor que Henri Fayol el francés formulara en 1916, el proceso de las actividades como administrativo, gerencia que ha habido vinculados a estas acciones a realizar, a aprender a prevenir, establecer, destinar, sistematizar y control. También detalla que en la diferencia que existe entre el autor, que al instante se conoce de distintas habilidades gerenciales como, las habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Detallando la habilidad técnica aquello vinculado con la dirección de los procesos administrativos. Asimismo, se fundamenta la habilidad de trato personal, son necesarios en la interrelación con las demás personas, así como colaborador, proveedor, cliente y socios. Concluyendo también se define la habilidad conceptual, la que se necesita para formular idea y concepto nuevo; para así permitir de solucionar problema de forma creativa.

Asimismo, Puchol (2010, pág. 6), señala que la habilidad gerencial es la herramienta de comunicación interpersonal, que comprende la destreza común que cualquier trabajador requiere distinguirse para realizar eficiente su función de brindar la información desde una perspectiva gerencial.

Gutiérrez Tobar, (2010, pág. 16), contextualiza en su texto de Competencia Gerencial, puntualiza que la competencia gerencial es el conjunto de funciones a su cargo que apostan a quien tiene la responsabilidad y de coordinar en las organizaciones. Asimismo, precisa el conjunto de saber puesto en juegos por el gerente y director para solucionar situación concreta relacionada en dirigir y coordinar de la organización.

La competencia directiva, comprendidas como el conjunto de actitudes de habitual y observable que dirigen a alcanzar el éxito en el ejercicio de cargos de directivos, desempeñan en el puesto trascendente en la condición que la empresa desee descubrir en el futuro directivo. Son 3 dimensiones de la función directiva (habilidades conceptuales, habilidades trato personal y habilidades técnicas) (García-Lombardía, Cardona y Chinchilla, 2001).

2.2.4. Funciones gerenciales

Jones (2009, pág. 8), señala la que la tarea de la administración se trata de apoyar a la institución a usar bien el recurso para lograr metas. ¿De qué manera logran los objetivos los administradores? haciendo uso de cuatro roles gerenciales más necesarias: planeación, organización, dirección y control. Los administradores de las diferentes categorías de los departamentos (ya sea en organización pequeña o grande, ya sea en una institución con o sin fines de lucro, que se efectúen solamente en un país o mundialmente) tienen la responsabilidad de emplear estos cuatro roles que se estudiará seguidamente.

Planear

Es una fase que utiliza el administrador para conocer y escoger las metas y los cursos adecuados para actuar. La planeación es una tarea complicada ya que no se conoce desde el inicio las metas que va a lograr ni siquiera cual es la buena forma de perseguir que estrategia se tiene que considerar; la planeación se efectúa en condiciones de dudas. Los gerentes se arriesgan en el momento que conllevan recurso de la institución a promover una estrategia específica.

Organizar

Jones (2009, pág. 11), considera como un procedimiento donde el gerente establece una estructura de relaciones de trabajo, de tal forma en el que el integrante de la entidad interactúe y apoye para conseguir meta que de la institución. También une a las personas en departamentos, según a la tarea laboral que desempeñaban. Al organizar, el gerente tiene que trazar línea de mando y responsabilidades entre la persona y el grupo, y acuerdan la mejor forma de organizar los recursos de la institución, esencialmente de las habilidades humanas. El resultado de coordinar es poder crear una estructura institucional, el cual es un sistema formal vinculado a las tareas y rendición de cuentas que organiza e impulsa a los integrantes para que ayuden a conseguir las metas institucionales. Esta estructura establece bien la forma en que se aprovecha los recursos de la institución para establecer bienes y servicios.

Dirigir

En el año 2009, Jones sostiene que la visión de una entidad es corta, clara y motivante de lo que la entidad piensa ser y las metas que se precisa para obtener: el deseado estado futuro. Cuando dirige el gerente no solamente fija un panorama claro de lo que se tiene que perseguir los trabajadores de la entidad, asimismo los hace más revitalizados. El liderazgo incluye que el gerente tiene que hacer usos de sus facultades de poder, personalidad, incidencia, impresión, y comunicación para organizar a las personas y grupos con el objeto de que sus tareas y esfuerzos se hagan en paz. Además, los alienta al empleado para que obtengan un rendimiento alto para apoyar a la institución a lograr la visión y metas.

Control

Cuando el gerente lleva en control todas las actividades, está evaluando en qué nivel la institución obtiene sus metas y promueve las acciones correctoras para optimizar el desempeño.

El resultado de la etapa de supervisión es la facultad de evaluar el desempeño de forma exacta y con regularidad la eficiencia y la eficacia de la institución. Para hacer el uso de control, los gerentes tienen que saber que metas va a evaluar, quizá las que corresponden a la productividad, calidad o ternura para con los clientes (pág. 12).

Después tiene que trazar sistemas de información y supervisión que les facilite información que es necesario para medir el desempeño. Esto es, saber qué porcentaje de metas se ha logrado. La función de control también faculta a que el gerente mida su desempeño en los otros tres roles de los administradores (planear, organizar, y dirigir) y adoptar las medidas correctoras.

2.2.5. Niveles y habilidades gerenciales

Jones (2009, pág. 15), sostiene que hacer de manera eficiente y eficaz las cuatro funciones de la administración, las instituciones reúnen o distinguen los gerentes de dos maneras primordiales: por nivel en la jerarquía organizacional y por tipos de habilidades.

Lo usual es que las instituciones poseen 3 niveles administrativos: gerentes tanto de primera, media y alta línea. Los deberes de los gerentes de cada línea son diferentes, pero se relacionan, para el utilizar los recursos institucionales y aumentar la eficacia y la eficiencia.

En primer lugar, los distinguen ya sea la categoría de mando de la institución. Se tiene 3 niveles de administrativas que son los gerentes de primera línea, los administradores medios y superiores, preparados en manera jerárquica. Por lo genérico, los gerentes de primera línea son empleados de los administradores medios y éstos, a la vez, lo son de la administración superior. Segundo, las instituciones reúnen a los gerentes en distintos departamentos (o responsabilidades) de acuerdo a la competencia, facultades y vivencias de trabajo, como las competencias de ingeniería, facultades en marketing o experiencia ventas.

❖ Gerentes de primera línea

Se les denominan inspectores. Son encargados del control cotidiano de los empleados no administrativos que hacen tareas precisas e importantes para originar bienes y servicios. Los gerentes que están en la primera línea tienen la responsabilidad de trabajar en todas las áreas o roles de una entidad.

❖ Gerentes medios

Que fiscalizan a los administradores del primer rango, son encargados de descubrir la forma correcta de establecer el recurso humano y de demás tipos para lograr las metas de la institución. Para incrementar eficientemente en la productividad, además los gerentes medios indagan la manera de apoyar a los gerentes de primera línea y del resto de los empleados para aprovechar bien los recursos y, de esa forma, disminuir el precio de manufactura u optimizar el servicio a clientes. Para incrementar la eficiencia, los administradores del rango medio se encargan de evaluar si las metas que quieren lograr son adecuadas y recomiendan cambios al alta gerencial.

En muchos casos, las inspecciones que hacen los administradores del rango medio a la administración alta aumentan de manera notoria el desempeño de la institución. Una parte vital de los administradores del rango medio es desarrollar y pulir facultades y destrezas prácticas, como la habilidad para producir o hacer mercadeo, que ayuda a que la institución sea mucho más eficiente y eficaz.

❖ Gerentes de alto nivel

Encargados del cargo de todos los departamentos asumen una función poli departamental. Establecen metas de la institución, la clase de bienes y servicios que tiene que generar la institución acuerdan de qué forma tienen que relacionarse los departamentos y observan la manera en que los administradores del rango medio de cada departamento utilizan recursos para lograr metas.

Los gerentes de alto nivel son encargados del logro o declive de una institución, y su desempeño tiene que estar bajo el escrutinio inquebrantable de personas ya sea o interior o exterior de la institución, como otros empleados y los inversionistas.

Equipo de alta gerencia, son grupos conformados por el director ejecutivo, el director de operaciones y los jefes de los departamentos que poseen muchos encargos para lograr las metas de la entidad. Así también un gerente cumple con la importancia referente a planear, organizar, dirigir y controlar, depende del cargo que tiene en la jerarquía administrativa. El tiempo que brinda el gerente a planear y organizar los capitales está en incremento los capitales al momento que ascienden en la jerarquía institucional.

Los administradores del rango alto dan la mayoría de sus tiempos a la planeación y organización, funciones decisivas hacia fijar el desempeño de la institución en un tiempo extenso. Por más pequeño que sea un puesto de un administrador en la jerarquía, el jefe brinda un tiempo más extenso para llevar y supervisar a los administradores de primer rango o trabajadores que no son administradores.

2.2.6. Alcanzar un alto desempeño

También Jones, (2009, pág. 6) hace referencia de un rendimiento de eficientemente y eficazmente donde el gerente aprovecha los bienes financieros para que el cliente este satisfecho y así lograr la meta de la entidad. El desempeño organizacional crece de forma continua de aumentos de la eficaz y eficiente.

La eficiencia: se trata de evaluación para saber que tan bien de manera fructífera se aprovecha el recurso para lograr metas. Una organización es eficiente cuando un gerente disminuye al mínimo las materias (a modo de mano de obra, insumos y elementos) o el plazo que se necesita para producción de un lote fijo de bienes o servicios.

La responsabilidad del gerente está en asegurar que la institución y sus integrantes tengan un desempeño eficientemente factible en tareas vitales para ofrecer su producto y servicio a los consumidores.

La eficacia: es una evaluación que pertenece a las metas que los administradores han decidido que persiga la institución y la magnitud obtiene dichas metas. La organización es eficaz cuando el gerente elige metas indicadas y los obtienen. Los gerentes efectivos eligen metas indicadas y tienen la facultad de usar recursos eficientemente.

Herzberg (1967), sostiene que el factor que crea insatisfecho en el empleado es de entorno enteramente desemejante del factor que promueven para ser satisfecho. Asimismo, conceptúa “La teoría de los dos factores” lo cual generan insatisfacción en los empleadores son de ambiente totalmente distintos de los factores que originan lo insatisfecho. La teoría fragmento de que el sujeto posee un doble procedimiento de carestías: la carestía de impedir el malestar o la situación desagradable y la necesidad de desarrollarse emocionalmente e intelectual. Se dice que las actitudes de los trabajadores, lo más habitual es que se fundamenta a la satisfacción en el cargo (p.47).

Para Ouchi (1982), el secreto para que la entidad tenga mayor productividad, es incluir a los trabajadores en la fase. Y que poseer objetivos y metas en común, ejercer labor en equipo, complacerse de labor que realiza de manera cotidiana y la satisfacción por la labor ejercida son cualidades esenciales de estas teorías que definen, pues ayuda a optimizar productividad de la labor que realiza el empleado.

También Martínez, (2013, p. 285) define que consta una precisa correlación entre agrado del trabajador y la labor recargado. Asimismo, la satisfacción de los trabajadores prevalece a medida que la estructura le integra la expectativa de idea del objetivo, del criterio bajo de ser evaluada su realización, para el proceso de crecimiento de una entidad, optar reconocimientos, informaciones y retribuciones, entre otras.

2.2.7. Habilidades conceptuales

Blanchard (2006:87), La habilidad conceptual se enfoca en pensamiento estratégico, con análisis y creatividad donde la base es el desarrollo en preparación, donde se determina el objetivo, la estrategia y táctica, poder, otros. Además, el gerente de ahora afronta en constante cambio de desarrollarse con diferentes habilidades, talento, necesario de conducirlo el proceso de innovación atrayendo las destrezas de coordinación e interpretación de idea, el concepto y la práctica.

De otra parte, Jones (2009, pág. 16), considera como la definición de capacidad que se necesita de formulación de idea, nuevo concepto y formula relación abstracta desde la perspectiva social, mediante de esta habilidad, permite a los directivos resolverlos problema de manera idónea. Los administradores del rango alto necesitan buenas facultades conceptuales, ya que sus funciones esenciales son la planeación y la organización. El aprendizaje en educación es consecuente y la formación son esenciales para ayudar a los gerentes para que desarrollen sus facultades conceptuales. Capacitar de forma empresarial en los grados de la universidad y de posgrado contribuyen muchos instrumentos conceptuales que los gerentes necesitan para el mejor desempeño.

Estudiar a la administración permiten los gerentes desarrollar las facultades de comprender el gran cuadro que una institución posee ante sí. La facultad de ver el gran cuadro ayuda que el gerente visiona un poco más de la circunstancia rápida que tienen que atender y tomar en cuenta sus alternativas.

Hoy en día, la educación y la capacidad incesante en administración, lo que comprende capacitación avanzada en TI, es un camino completo en la construcción de habilidades gerenciales, ya que usualmente nacen teorías actualizadas y métodos de optimizar la eficacia institucional, como la administración de calidad total, la comparación contra los mejores estándares, la institución que se fundamenta en la web y en las redes de negocio a negocio (B2B).

En tanto Jones, (2009, pág. 17) es más, las instituciones podrían tener ese interés para desarrollar facultades de un gerente en un área particular; ya sea aprender un elemento adelantado de facultades esenciales en su departamento, como operaciones internacionales de bonos, o tener que saber las facultades esenciales para emplear una dirección de mejor calidad. Así que la institución paga a los gerentes que pueda asistir a talleres para que puedan ir a talleres especiales en donde pueda tener estas facultades. En verdad, la señal de que el gerente se está desempeñando bien es la predisposición de su institución a tener inversión en el mejoramiento de sus facultades.

Generar una visión futura del líder es muy vital, según (Senge, 2005), para saber y decir que una persona tiene la habilidad de visionar el porvenir es indispensable tomar en cuenta el factor tiempo, en lo que concuerda con el veredicto de otros. Por ejemplo: un directivo podría tener o imaginación bastante clara respecto a que camino debe tomar su institución, o que lugar desearía llevarla y trabajar en beneficio a ella.

Según, blanchard (2006, pág. 87), expone “El gerente pasa muchos desafíos en desarrollar muchas facultades, creatividad o dones, esenciales para guiar las etapas de transformación incidiendo en la guía y magnitud del mismo”. Por tal razón, esas facultades tienen que avizorar la institución en conjunto o general, incluido la destreza para organizar e explicar los pensamientos, las definiciones y la práctica. Son las facultades que se tiene para entender la complicación de la institución en su total y comprender en que enlaza su incidencia.

2.2.8. Habilidades de trato personal

Chiavenato (2006, pág. 21) define que los trabajadores en la actualidad para ser satisfecho su necesidad se relacionan con otros trabajadores en la entidad, habiendo la conformidad de ser satisfechos con los demás.

La capacidad que tienen de desenvolver, haciendo de conocer con los demás trabajadores lo cual permitirá una convivencia en el entorno laboral, ya que la buena relación interpersonal se logra a través de comunicación. También es la capacidad y discernimiento para laborar con otros trabajadores, comunicación, entender su actitud y motivación y emplear el liderazgo de manera eficazmente.

Finalmente, Jones (2009, pág. 18), comprende que la habilidad como la capacidad que es necesario en la interrelación que debe desarrollarlo el gerente, para que la entidad esté a la contribución en la sociedad. La habilidad de informar, reorganizar e impulsar a la persona, y adecuar a las personas para que creen un equipo conglomerado, diferencia al administrador eficaz del ineficaz.

Las facultades humanas podrían aprenderse con el aprendizaje y capacitación, tal como en desarrollar con la experiencia. Las instituciones muchas veces hacen uso de programas adelantados. En facultades de liderazgo de equipo para que se aprovechen la ventaja del equipo auto administrado. Para manejar bien las relaciones interpersonales, cada persona en una institución tiene que aprender a usar con los demás, comprender lo que piensa y las dificultades que afronta. Una manera de apoyar a los gerentes a que entiendan sus puntos fuertes y bajos es hacer que sus jefes, trabajadores y subordinados retroalimente sobre su ejercicio en su labor.

Soto (2001), define como la capacidad de ejercer la labor de manera eficaz con la persona que ejercen en sus labores para así lograr productividad laboral en grupal. Ninguno de líderes, de diferentes niveles jerárquicos, se aleja a la necesidad de tener una significativa habilidad humana.

Según Chiavenato (2006, pág. 21), las humanas son como “la facultad y la sensatez para cumplir el ejercicio de trabajo con los trabajadores, informar, comprender sus actitudes, motivación y ejercer el liderazgo eficazmente”.

De tal manera que el trato es con trabajadores de la manera de comprender las fuerzas humanas dentro del contexto de la entidad, de otra manera, señalar cual es el impulso muy indicado para la motivación más apropiada para todos los seguidores.

En cambio Wallace (2006, pág. 84), sostiene como “un comportamiento social apropiado involucra expresar directamente de la propia emoción, deseo, derecho a legítimo y opinión sin sancionar ni vulnerar a los otros”. Este comportamiento presume hacia sí mismo, rendimiento al derecho y carencias de las personas. En resumen, para poder cumplir su labor y vivir en paz con los personales de labor se tiene que manejar de manera apropiada.

Asimismo, Ghiselli (2005), define que el ánimo de empezar es un componente vital en la facultad humana del líder, respecto a que está compuesto por dos factores.: el primero es la conducta que irradia la habilidad de actuar de forma independiente y empezar a actuar sin estímulo ni ayuda de los demás, el segundo es cognoscitivos e involucra la facultad de mirar las acciones que no están supuestos para otros.

2.2.9. Habilidades técnicas

Al respecto, Chiavenato (2006, pág. 21), lo conceptúa con las capacidades de desarrollarlos métodos para utilizarlos la técnica específicamente relacionada con las ejecuciones de trabajos. Además, se correlaciona con actividad de realizar mediante los objetivos trazados al principio. Todo directivo de diferentes niveles, debe adoptar con habilidad técnica para lo cual se requiere conocimiento y competencia necesaria para optar método, técnica, equipo de trabajadores de cumplir tareas específicas.

Según (Soto, 2001), la habilidad son aquella experticia y conocimiento, sobre el proceso y la tarea que son propio de la función de actividades que está a su mando. Detallándose parte orgánica una de las partes que es la dirección general mediante el cargo que ocupa, siempre estará vinculado con los manejos de procesos administrativos.

Esta habilidad es la característica que diferencia el ejercicio laboral operativo, a medida que enfoca sus actividades de los trabajadores hacia puestos de liderazgo, estas habilidades técnicas se vuelven adecuadamente menos significativos. De manera constante obedecen más de las habilidades técnicas de empleados, y en otro caso resultan que en ningún tiempo han ejercido cualquiera de la habilidad técnica que controlan.

Jones, (2009, pág. 18) son las facultades precisas del cargo que se requiere para lograr un grado superior con un tipo exclusivo de desempeño o cargo. Los administradores requieren un arsenal de facultades técnicas para desempeñarse eficazmente.

Los gerentes y empleados que tienen iguales habilidades técnicas se convierten parte del departamento específico y se les denomina, como gerentes de marketing o de manufactura. Los gerentes se reúnen en distintos departamentos ya que su mayor encargo es observar, capacitar y controlar a los empleados, de manera que aumenten sus facultades y conocimientos particulares de puesto. Es claro que es mucho más fácil hacer esto cuando se juntan a empleados que poseen facultades parecidas en propio departamento, porque podrían aprender de ambos e incrementar su facultad de desempeño y productividad en sus cargos exclusivos.

Al respecto, Stoner (2006, pág. 68), plantea que “los comportamientos muy aparte de las facultades técnicas se podrían aprender, la persona que aprenden los comportamientos conductas que son de liderazgos podrían guiar excelente”. Un componente primordial, en cualquier otra clase de correspondencia mutua, es la fase de la comunicarse. Es la facultad técnica como la forma de intercambiar bien con los personales. Un directivo intercambia y coordina primordialmente con el empleado a su disposición; varios poseen que relacionarse con consumidores, proveedores, asociados, y entre otros.

Del mismo modo para Paz (2006, pág. 58), “el emplear las facultades técnicas y las individuales, hace que el cliente este satisfecho con la forma de relación con los vendedores”. A pesar que los consumidores poseen carencias, percepciones es muy certero dar a conocer, que solo podrá satisfacerse las variables cuando exista un empeño cada vez mayor en emplear mayor de estas facultades antedichas.

Finalmente, Chiavenato (2006, pág. 21), sostiene que “la habilidad para desarrollar métodos para usar técnicas o equipos específicos que tenga relación con el ejecutar el trabajo”. De la misma forma, guarda relación con realizar la labor con objetivos como físicos.

2.2.10. La realización de las tareas administrativas: tipología de Mintzberg

Al respecto Jones, (2009, pág. 13), señala en su Investigación sobre las labores administrativas piensa que señalar que la labor de un administrador o directivo es muy arreglada y que la administración es un proceso racional y organizado, en que los gerentes realizan un cálculo de forma racional para usar el recurso para conseguir la meta de la institución. En realidad, el ser gerente quiere decir que debe actuar de manera emocional y ayudarse en los instintos. El reaccionar rápida y seguidamente a los hechos, más que el pensamiento pensativo y voluntario, son parte vital de acciones administrativas.

Es usual que el gerente tenga muchas responsabilidades y no cuente con mucho tiempo para examinar todos los matices de un suceso, es por tal motivo que deciden en situaciones inseguras sin tener la seguridad estar seguros que resultados son buenos.

Las diferentes dificultades que pasan los gerentes son muy grandes (alta diversidad). Siempre tienen que estar atendiendo muchas dificultades de forma constante, tienen que prestar atención a varias dificultades de forma concurrente (desintegración).

Es norma que tomen acuerdos de manera rápida (prontitud), y varias veces se basan en la intuición y vivencia que ha tenido durante su carrera, desempeñándose en su cargo con sus mejores facultades.

A pesar de varias responsabilidades que poseen los cargos difícil y complicado, no deja de sorprender que los gerentes mencionen que están haciendo bien su trabajo, si hace bien la mitad del tiempo. Y es entendible que muchos gerentes expertos admitan los errores de sus empleados como algo común en la experiencia del aprender y el desafío que se tiene que lograr para transformarse en un ejecutivo eficaz, gerentes y empleados aprenden tanto de éxito como del fracaso.

2.2.11. Satisfacción laboral

Según Nieto, (2014, pág. 105), lo define de varias formas, refiriéndose al grado de bienestar que experimentan una persona por necesidades de labor. Asimismo, lo define que la satisfacción laboral establece su principal indicador de la calidad de un trabajador en sus actividades.

“Por lo que se ha definido de aglomerados de comportamientos que posee un individuo hacia los trabajos asignados en entorno de la entidad. Estos comportamientos son característica de la función de labor y de qué manera se cumple el individuo dicha función a su cargo.

También tiene relación de satisfacción laboral con el clima organizacional, donde incluye aquel elemento que existe en el ambiente de trabajo, a través del cual el trabajador percibe detalladamente la situación de la entidad que ésta enfocada para desarrollarlos un ambiente favorable, siempre en cuando teniendo los aspectos más importantes.

Por otra parte Jones, (2009, pág. 84), indica que son el total de sentimientos y opiniones del gerente del puesto actual.

El gerente siente estar bien satisfecho y está a gusto con el trabajo que realiza, creen que reciben un buen trato y piensan que el cargo que ocupa tiene varias cualidades atrayentes (como trabajo importante, buen sueldo, seguridad laboral, autonomía o compañeros agradables).

La satisfacción laboral crece de acuerdo a como eleva la jerarquía de una institución. En general, los gerentes del nivel superior sienten estar más satisfechos con la labor que hace los trabajadores de nivel inferior. El nivel de satisfacción laboral puede ser muy bajo y hasta alto, ya sea en cualquier lugar y en casos intermedias. En particular, una parte de los empleados siente estar disgustados con el contexto de desarrollo de sus labores, la extrema de trabajos saturados y la inspección del trabajo, los planes de beneficio y la comunicación en sus organizaciones.

Según Ficapali Cusi (2012), la satisfacción laboral compone el primer guía del atributo de vida laboral.

“La satisfacción laboral son las actitudes que una persona tiene respecto a las actividades establecidas en el interior de una institución. Las actitudes son cualidades del cargo de trabajo y por cómo es expresada la labor por el individuo. Además, comprende los componentes que están en el ambiente laboral y de tal manera el individuo consigue ver de manera clara el contexto real de la institución en la que está inmersa”.

Hay autores que plantearon conceptos respecto a la satisfacción laboral. A continuación, describiremos algunos de ellas:

March y Simón (1958), sostiene que la motivación para generar nace situación de disgusto, y esto hace que se produzca una impresión de realizar un bosquejo de respuestas para restituir esta insatisfacción.

Según los autores averiguan que si es mayor el valor de reconocimiento de la labor de cada trabajador desea obtener, mayor será de satisfacer el trabajador dentro del contexto de la entidad y va ser el grado de anhelo por parte del trabajador. Es todo lo que más alto sea el grado de pretensión, será poco la complacencia, en base a planificaciones, la agrado o insatisfacción del trabajador, puede producir un crecimiento o decrecimiento a la altura de ventaja. También, es vital que las etapas de gestión de recurso humano de las entidades e instituciones precisen las metas a lograrse donde se fundará la obtención de los reconocimientos de parte de los trabajadores de la entidad.

Para Hellriegel y Slocum (2004, pág. 51) lo conceptúa la satisfacción laboral de manera que son “sentimiento que se ve la actitud en actividad del trabajo, si es a cambio habrá que mover del puesto, lo cual generaría retraso y insatisfacción en las actividades. Es decir, son los comportamientos que posee el individuo frente a su cargo de trabajo en entorno de la organización.

2.2.12. Satisfacción por facetas

Define Gonzales García, (2006, pág. 118), son medios que poseen como es uno de ellos la buena disposición del individuo, la apropiada de actividades rutinarias de acuerdo a su productividad en el trabajo, de manera que los conflictos se solucionen en su debido momento, en sus diferentes actividades de realización del trabajo y conforme a las funciones del cargo.

Es la magnitud menor o mayor de estar satisfecho frente a casos determinados de su trabajo, reconocimiento, beneficios, compañeros de trabajo, política de la entidad. También se asocia al contexto organizacional de la entidad y al ejercicio laboral.

A base de que el empleado va avanzando de edad tienden al principio estar satisfecho con su labor, periodo posteriormente, su agrado tiende a bajar, porque son poco habituales los fomentos organizacionales, es más deben hacer frente la proximidad del retiro.

La gente que cuenta con una ocupación bastante está ligada a ser bastante satisfechos con su labor, ya que es habitual que sean bien remuneradas, posean buenos ambientes de trabajo y sus cargos les ayuden a que saquen provecho de sus facultades.

Robbins indica que el grado de satisfacerse laboralmente es bueno en instituciones pequeñas, las instituciones grandiosas extienden a molestar al individuo, afectar los procedimientos de soporte y circunscribir la dimensión de la proximidad trabajador, amistad y labor en grupal.

2.2.13. Condiciones favorables de trabajo

Según, Gonzales García, (2006, p.102), expresa que habrá satisfacción laboral, solo si el individuo haga sus actividades en un lugar de trabajo cómodo. De igual forma indica la hora, el esquema del espacio de trabajo, las treguas y otros, son componentes que inciden en la mejora de sus laborales.

Salinas (2005), señala que, al realizar cualquier actividad, es muy vital que proteja cada vez la integridad tanto físico y psicológico del subordinado y tener sumo cuidado de riesgo de salud, referentes a la tarea que se hace y el entorno real en el que se hace. El entorno de trabajo hace referencia a (sonido, destemplanza, luminosidad); las situaciones de período, tiempos de siesta, y otro y por las situaciones mutuas.

En cuanto a las circunstancias del ambiente, lo esencial es la luminosidad del lugar de labor, asimismo, cuanto es la luminosidad de luz en la que se ejecuta la tarea obedecerá del trabajo percibido que la persona tiene que hacer. Este es muy necesario ya que si no hay una buena luminosidad puede dañar la vista.

El entorno humanitario y físico en donde se ejecuta el trabajo diario es vital para que haya una satisfacción en el trabajo, este está asociado con la entidad, con las maquinarias que se usan y con misma tarea de cada empleado.

Las circunstancias reales ven las cualidades medio ambientales en donde se realiza la labor, la luminaria, la eufonía, la proporción de los tiempos, el sitio (lugar) de la gente y los utensilios. Estos componentes permiten la comodidad de la gente que está mucho tiempo en su trabajo y trasciende en la calidad de sus trabajos.

2.2.14. El trabajo en sí – Reto del trabajo

Robbins (2004, pág. 79), menciona que, en los componentes, se sobresalen, a través de personas a hacer las cosas con un objetivo determinado. Hackman y Oldham emplearon un interrogatorio denominado encuestas de diagnósticos en los puestos a muchos trabajadores. Se determinan estas cinco dimensiones principales:

- a. Variedad de habilidades. Es la forma en donde el puesto necesita de muchas tareas para realizar el trabajo, lo que representa la utilización de distintas facultades y potenciales de la persona.
- b. Identidad de la tarea. La forma en donde el cargo necesita realizar una actividad o un procedimiento desde el inicio hasta el último con un efecto notorio.
- c. Significación de la tarea. La manera en donde el cargo influye en el vivir o el trabajo de otros individuos en la institución contigua o en el entorno exterior.
- d. Autonomía. La forma en donde el cargo da libertad, independencia y discreción sustanciales al subordinado cuando programa su trabajo y el uso de los instrumentos oportunos para ello.
- e. Retroalimentación del puesto mismo. Es la forma en donde el ejercicio de las tareas de labor pedidas en el cargo genera que el subordinado logre datos que sean claros y directos de la certeza de su accionar.

2.2.15. Efectos de satisfacción o insatisfacción laboral

Se ha señalado donde la persona está satisfecha se irradia en sus conductas. De igual forma, si la persona no está satisfecha se podrán generar muchas consecuencias ya sea a nivel propio, a manera de nivel de la institución.

- ❖ A nivel personal: el estar satisfecho o no en el nivel individual, se asocia con factores como la salud, tanto física y mentalmente y las cualidades hacia la vida:
 - La salud: Si el trabajador está insatisfecho en el trabajo, probablemente es porque tenga como consecuencias malas en su salud, como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en la presión arterial, dolencias de cabeza, dificultades de pecho, etc.
 - Las actitudes hacia la vida: es decir que el empleado se ve influenciado por la vivencia que tiene en el interior y exterior de la institución, en tal sentido, el no estar satisfecho el empleado hará que se genere secuelas malas en su vida propia, según el ejemplo, el relacionarse con sus parientes y compañeros se pueden afectarse.

- ❖ A nivel organizacional: hay elementos que guardan relación con la insatisfacción laboral, tal que el ausentismo, la dejadez o giro, las manifestaciones, conductas impropias y el rendimiento.
 - Satisfacción y productividad: Se reúne informaciones de agrado y rendimiento en mayoría de las entidades, encontraremos que la empresa con más trabajadores agradables en eficientemente que de aquello con carencia de trabajadores que están de acuerdo en su trabajo.

- El ausentismo: Algunos estudios como de Wanous et al (1997) formulan que hay una asociación continua entre el insatisfecho en el trabajo y el ausentismo, pero es frágil. Este genera gran dificultad en el nivel de capital hacia las instituciones. Además, señalar que la carencia no solamente se debe al no estar satisfecho; sino más bien hay otros componentes que se relacionan a manera, por ejemplo, dificultades de transporte, dolencias u otras acciones.
- El abandono: Cranpton y Wagner (1994), señalan que abandonar es un componente que tiene más relación con la satisfacción laboral. Esto se puede darse, por parte del empleador, si este está insatisfecho y quiere retirarse, o si es que la institución toma la decisión de despedir. Para ambos casos, el que se tenga que suplir a un empleado le cuesta mucho a la institución, debido al proceso de inducir, capacitar y entrenar.
- Las protestas: Los empleados no satisfechos puede ser que presenten continuas reclamos a la administración y hacer protestas de manera individual y grupal, y esto sería una pérdida para la institución.
- La productividad: varios hablan sobre la relación entre la satisfacción y productividad. Laffaldano y Muchinsky (1985) dicen que la asociación de ambos no es del todo afirmativa, en ese sentido, no toda la gente que es satisfecha es productiva, sino que hay algunos componentes que influyen en la productividad.

2.3. Marco Conceptual

Actitud

Es la predisposición que tiene una persona para poder realizar determinada actividad. Además, es el comportamiento que ejerce un trabajador para realizar las actividades dentro de sus funciones para conseguir el objetivo de la organización.

Administración

Procedimiento que consiste en planear, organizar, dirigir y control del uso de los recursos de la institución y los esfuerzos de las personas u organizaciones para conseguir objetivos eficaz y eficientemente. Se otra parte se entiende como la disciplina que se encargará de encaminar una gestión de recursos como los materiales o humanos a base de criterio para alcanzar el objetivo.

Colaboración

Es una forma de apoyo de personas a otras personas para lograr hacer algo. Es decir, son acciones de las personas en conjunto con el objetivo lograr el resultado de la organización.

Capacidad de Gestión

Es la facultad del individuo para supervisar las tareas y procedimientos que está a su disposición de manera ligera y confiada; en el cual se hace la utilización de la recursividad y la dinámica que necesita hacer para que las cosas tengan resultados.

Dirección

Es una función administrativa encargada de llevar y orientar a las personas hacia ellos. Además, es la persona que encabeza una organización, es decir, es parte de la función administrativa que antecede la planeación y organización, influenciados directamente con los colaboradores de la entidad y realizar actividades.

Eficacia

Grado de obtención de metas y objetivos. La eficacia se refiere a la facultad para obtener que se propone. Se puede definirse también como la capacidad de lograr el resultado que se desee mediante la realización de actividades.

Eficiencia

Se entiende el uso mínimo del recurso para conseguir los objetivos, o viceversa, cuando se consigue el objetivo con igual o poco recurso. También cuanto mayor hay sido aprovechado los recursos como humanos, tecnológicos, financieros, etc, para así lograr el objetivo.

Gerente

Es el encargado de poder guiar y coordinar a la institución pública. También es la persona indicada que está relacionado directo con la parte operativa de la entidad de guiar y delegar funciones a los responsables de cada área, para la productividad de la organización.

Gestión

Se trata de brindar herramientas y técnicas que ayuden al grupo poder ordenar sus trabajos y cumplirlos. Asimismo, se refiere a conjunto de acciones que permite la realización de cualquier actividad, es decir, todo aquellos trámites que realiza con el objetivo de solucionar una situación.

Habilidad

Es la facultad que tiene una persona para realizar de mejor forma una actividad en la entidad. Asimismo, la habilidad es una capacidad por parte de la persona para accionar las funciones que está a su cargo.

Habilidades Gerenciales

Son habilidades y destrezas que tiene un individuo para hacer tareas de liderazgo y coordinación en la función del administrador o guía de un grupo de trabajo u institución.

Insatisfacción

Es una impresión de disgusto cuando no se satisface una carencia. Es decir, un sentimiento interior que la persona muestra a consecuencia de la expectativa que no se cumplió, en contexto laboral y otros.

Jefe

Es la persona encargada de ordenar al subordinado para que realiza alguna función o actividad. También es la que propone de formular objetivo para sus subordinados, facilitando los recursos necesarios para que logren el objetivo de dicha entidad privada o público.

Motivación

Es el impulso por querer hacer algo o la forma de actuar de una manera diferente de una persona. Se define como fuerza interna de una persona a mostrar su comportamiento a llevar a cabo cierta acción y alcanzar a lograr su objetivo.

Organización

Es una unidad que está constituida por personas y recursos, y que tiene una estructura que se orienta a lograr objetivos. Además, es la parte de la función administrativa que le antecede la planeación y agrupa todas las actividades relacionados a la organización.

Objetivo

Se entiende por objetivo a la finalidad propuesto en una actividad determinada. Por otra parte, se define como a la persona que no dejan influenciarse por sentimiento o interés personal en su comportamiento adecuándose a imparcialidad.

Satisfacción

Es un estado en la persona en la que se siente a gusto con algo que se le ha brindado. También satisfacer a los demás es de importancia para de esa manera hacerle sentir a gusto con uno mismo y con los demás colaboradores dentro de la organización.

Satisfacción laboral

Son actitudes de los trabajadores frente a sus propios trabajos o funciones, dichas actividades se basan en la creencia y valores que la propia persona realiza sus actividades.

.

Status

Es la posición social donde ocupa una persona en la sociedad o entre personas. Además, cada una de la persona cumplen el rol en medio de la sociedad de lo que les asignan cierta posición de acuerdo a cada cultura.

Teoría

Son conceptos, definiciones el cual representa una perspectiva sistemática de los sucesos detallando la forma de relacionar. Asimismo, se relaciona conjunto de principios, conocimientos y reglas acerca de una doctrina o actividades.

Toma de Decisiones

Es una fase a través del cual se recopila, genera selecciona alternativas para solucionar algún problema como; empresarialmente, laboralmente, económicamente, en tema familiar, situación personal, en contexto social, etc.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

¿Existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Las habilidades conceptuales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay

- b. Las habilidades de trato personal se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay

- c. Las habilidades técnicas se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay.

3.2 Variables

Para nosotros es “una posesión que logra oscilar y de diferenciación es apto para calcular u observarse, la intuición de la variable se emplea a persona u demás como a elementos, acontecimientos y prodigios, a través se adquiere diversos valores respectivamente de las variables referidas” (Hernández, 2010, p.93).

Variable I

V.I Habilidades gerenciales

Dimensiones:

- a. Habilidades conceptuales
- b. Habilidades de trato personal
- c. Habilidades técnicas

Variable II

V.D. Satisfacción laboral

Dimensiones:

- a. Satisfacción por facetas
- b. Condiciones favorables de trabajo
- c. El trabajo en si- Reto del trabajo

3.3 Operacionalización de variables

3.4 Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo y se fundamenta en que, “realiza la recopilación de la información para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con la finalidad de instaurar pautas de comportamientos y comprobar proposiciones” (Hernández, 2010, p. 4).

3.4.2. Tipo de investigación

Se fundamenta en la determinación de un habitado, fenómeno y rasgo importante de cualquiera prodigio que se estudie, con el propósito de instaurar su organización o actuación. Detalla propensión de un conjunto o población” (Hernández, 2010, p. 80).

Asimismo, concierne al tipo de indagación descriptivo – correlacional, puesto que posee a modo finalidad de comprobar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Arias, 2012, p.25).

3.4.3. Diseño de investigación

Además, se define al diseño no experimental como se menciona a continuación, “es un estudio que se realiza sin la maniobra intencional de variable y en el que se observa el fenómeno en su contexto original hacia análisis” (p. 154). Dentro del diseño no experimental, esta indagación es del tipo de diseño transversal correlacional, ya que, “se recoge informaciones en un solo instante, en un periodo único, describiendo la variable y analizarlo su incidencias e interrelaciones en un momento dado” (Hernández, p. 154).

El diseño de investigación no experimental transversal correlacional tiene el siguiente esquema.

Figura 1.

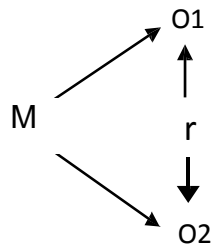


Figura 1. Diseño de la investigación (*Fuente:* Hernández, 2014).

En el cual:

M : Muestra de la cantidad de la población para el estudio.

O1 : Observación de la Variable Independiente: Habilidades gerenciales.

r : Relación entre dichas variables.

O2 : Observación de la Variable Dependiente: Satisfacción laboral.

3.5 Población y muestra

3.5.1. Población

Es un aglomerado determinado o imperecedero de elemento con característica común para lo cual será extensiva la conclusión de la indagación. (Arias, 2012, p. 81). Se consideró como población de estudio, a personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, conformado de 85 trabajadores que laboran como personal administrativo en dicha municipalidad.

Tabla 1

Personal de la Municipalidad Provincial de Abancay.

	OFICINAS	PERSONAL
	Gerencia de Administración y Finanzas	19
	Gerencia de Administración Tributaria	18
	Gerencia de Medio Ambiente y Servicios Públicos	10
	Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Desarrollo Urbano	12
	Gerencia de Promoción Social y Desarrollo Económico Local	14
	Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización	8
	Gerencia de Asesoría Jurídica	4
	TOTAL :	85

Fuente: CAP de la Municipalidad Provincial de Abancay

3.5.2. Muestra de la investigación

La muestra es una fracción definido de la cantidad, cuya característica esencial son la de ser objetiva de ella, de tal forma que el resultado obtenido en la muestra logre generalizar a todo el elemento que conforman dicha población. (Carrasco, 2007, p. 237).

Otras teorías mencionan que, “La muestra es un concepto a detalle, además es una parte de todo que denominamos del universo para luego se utilice hacia representarlos” (Sabino, 2002, p.83).

Además, se obtuvo la muestra, de acuerdo al muestreo probabilístico de formulario de población finita. Siendo la misma cantidad que la población representada por 85 personas que laboran como personal administrativo.

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5) \times (1.96)^2 \times 85}{(0.05)^2 \times (85 - 1) + (0.5 \times 0.5) \times (1.96)^2}$$

$$n = \frac{81.933}{1.1704} ; \quad n = 70$$

Lo cual representa, que la dimensión de la muestra total estará de 70 personales administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población, es decir 85 trabajadores administrativos.

Z = Nivel de confianza 95%: 1.96

p = Probabilidad de éxito 50%: 0.50

q = Probabilidad de fracaso 50%: 0.50

e = Error muestral 5%: 0.05

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para Arias (2012, p. 29), la técnica son procedimiento a través del cual se genera información válida y confiable, para ser utilizada de información científico”.

3.6.1.1. Observación

Se manejó técnica de observación, ya que permite estar a la mira todas las actividades que realiza el personal en cuanto a su desempeño de la habilidad gerencial del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay.

3.6.1.2. Encuesta

Según Carrasco (2008) son técnicas para las investigaciones sociales hacia las indagaciones, exploraciones y recolecciones de informaciones, a través de pregunta formulada directamente o indirecta al sujeto que sustituyen las unidades de análisis de estudios” (p. 314). Utilizada la indagación encaminada al personal administrativo de la oficina de la Municipalidad Provincial de Abancay, con el fin de evaluar la habilidad gerencial de los trabajadores de las áreas con relaciona a satisfacción laboral.

3.6.2. Instrumento

3.6.2.1. Cuestionario

Es la particularidad de encuesta que se efectúa de manera escrita a través de los formatos en hojas contenido de una sucesión de interrogaciones. Además, se conoce cuestionario auto administrado ya que debe ser rellenado el encuestado, sin intrusión de encuestadores (Arias, 2012, p. 74)

3.7 Métodos de análisis de datos

a. SPSS V21 (Statistical Package for the Social Sciences)

Proporciona introducir un repertorio de datos de una manera ordenada y asimismo establecer bases de datos que logra ser desarrollada con diversa técnica de estadística. También otro programa como es Microsoft Excel que se utiliza para organizarlo base de datos o informaciones en archivo electrónico, asimismo SPSS admite apresar y distinguir el base de datos sin carencia de dependerlo de los demás programas.

b. Alfa de Cronbach

Admite la fiabilidad y consistencia del material que se manejó, con lo cual ha sido expuesto a través a resultados que se obtuvo de proceso de un ensayo piloto, de acuerdo a la tabla de kuder Richardson, que ha sido resuelto en programa estadístico SPSS V21.

c. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Ssimbolizado como r_s , son discretas de correlaciones para variable en un nivel de comprobación ordinal (uno y otro), a manera que el individuo, unidad de análisis de la muestra logran establecer por categorías (rangos).

Tabla 2

Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valores	Magnitud
-1,00	correlación negativa grande y perfecta
-0,90 a -0,99	correlación negativa muy alta
-0,70 a -0,89	correlación negativa alta
-0,40 a -0,69	correlación negativa moderada
-0,20 a -0,39	correlación negativa baja
-0,10 a -0,19	correlación negativa muy baja
0,00	correlación nula
+0,10 a +0,19	correlación positiva muy alta
+0.20 a +0,39	correlación positiva baja
+0.40 a +0,69	correlación positiva moderada
+0.70 a +0,89	correlación positiva alta
+0.90 a 0,99	correlación positiva muy alta
+1.00	correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Batista, 2014. Citado en Solis, 2016, p.70)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Resultados de fiabilidad

La evaluación de la confiabilidad de la consistencia interna de los cuestionarios se realizó con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. Mediante la tabla de (Kuder, citado en Mejía 1994), el resultado de confiabilidad se sitúa en el rango de 0,72 a 0,99 estando de excelente confiabilidad la aplicación del instrumento.

Tabla 3

Fiabilidad según kuder Richardson

Rangos	Magnitud
0, 53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Mejía, 1994, técnicas de investigación educativa

4.1.2. Resultado de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Tabla 4

Estadística de fiabilidad (V1: habilidades gerenciales)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	12

Fuente: SPSS elaboración propia

De la tabla 4, se explica que el resultado de análisis de fiabilidad es 0.989 (99% de confiabilidad) teniendo en cuenta los 12 ítems, de las 17 encuestados y se determina que el instrumento de medición es confiable de consistencia interna es excelente.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad (V2: satisfacción laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	09

Fuente: SPSS elaboración propia

En la tabla 5, se percibe que el resultado de análisis de fiabilidad que es ,994 (99% confiable) teniendo en cuenta los 09 ítems, de la 17 encuestados y se establece que el utensilio de medición es confiable de consistencia interna y es excelente.

4.1.3. Resultado de los datos generales

Se muestra el resultado que se alcanzaron conseguir inmediatamente de la aplicación del instrumento de investigación, previamente validada por los tres jueces expertos.

Tabla 6

Identificación de los trabajadores por género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	39	55,7	55,7	55,7
	Femenino	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

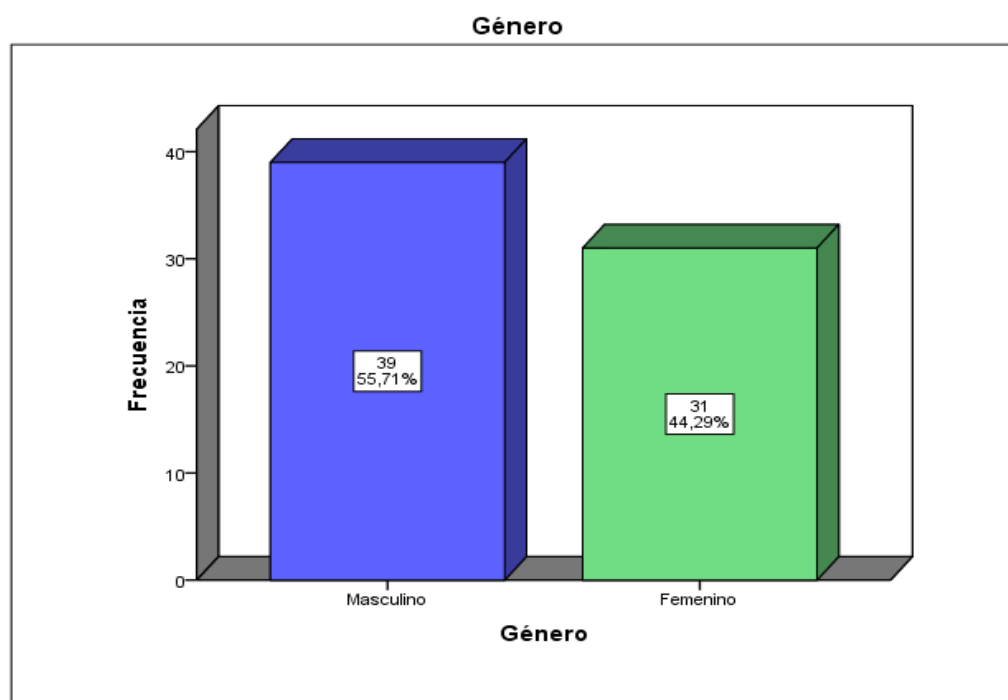


Figura 1. Género del encuestado

Fuente: SPSS elaboración propia

En la tabla 6 y figura 1, del total de 70 trabajadores del personal administrativo, se observa que representa el 55.71% de la Municipalidad son de sexo masculino y el 34 que representa el 44.29% son de sexo femenino.

Tabla 7

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 35 años	20	28,6	28,6	28,6
	De 36 a 45 años	23	32,9	32,9	61,4
	De 46 a 50 años	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

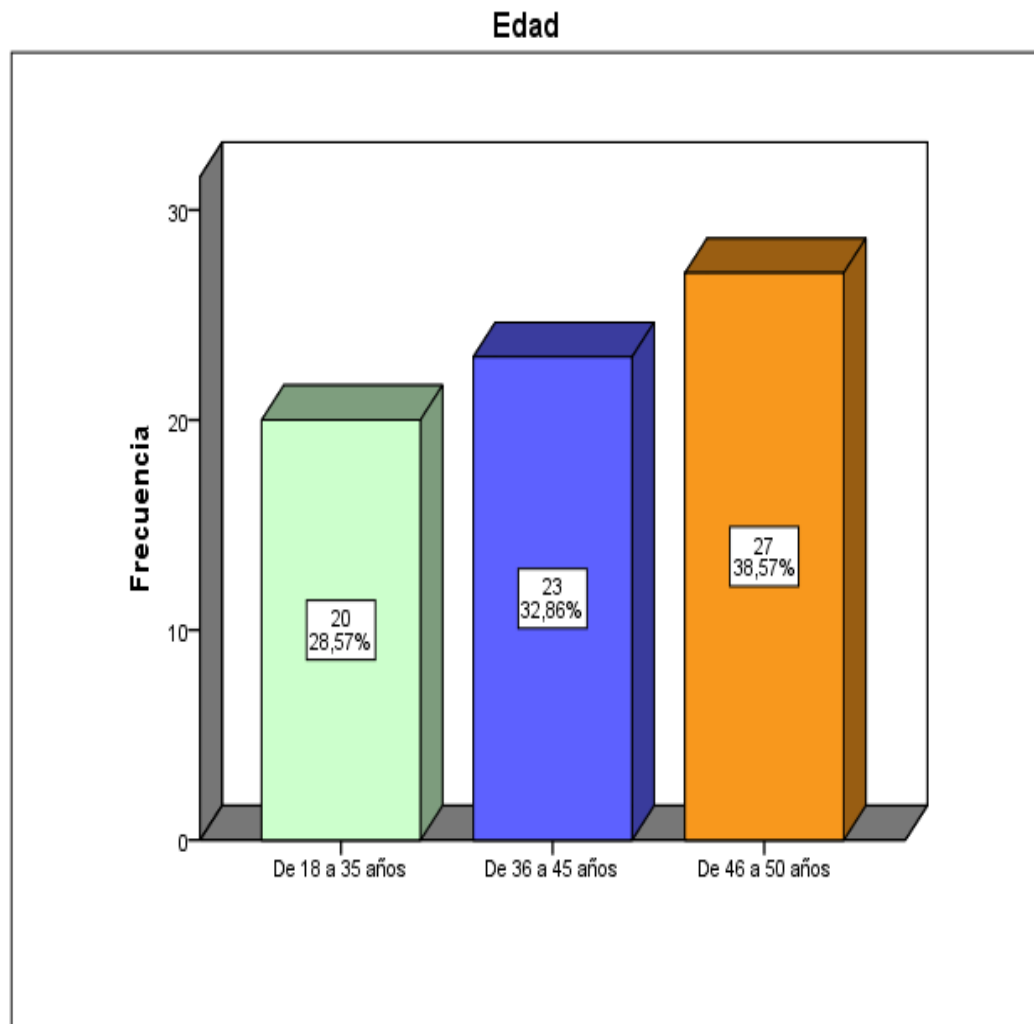


Figura 2. Edad

Fuente: SPSS elaboración propia

En la presente tabla 7 y figura 2, del total de 70 trabajadores, se observa que 27 labora (38.7%), se encuentran en el grupo etario de 46 a 50 años y el 32.86% representa de 36 a 45 años y; 20 administrativo que labora representa 28.7% están entre el grupo de 18 a 35 años.

Tabla 8

Nivel de estudio alcanzado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	6	8,6	8,6	8,6
	Instituto	14	20,0	20,0	28,6
	Universidad	42	60,0	60,0	88,6
	Posgrado	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

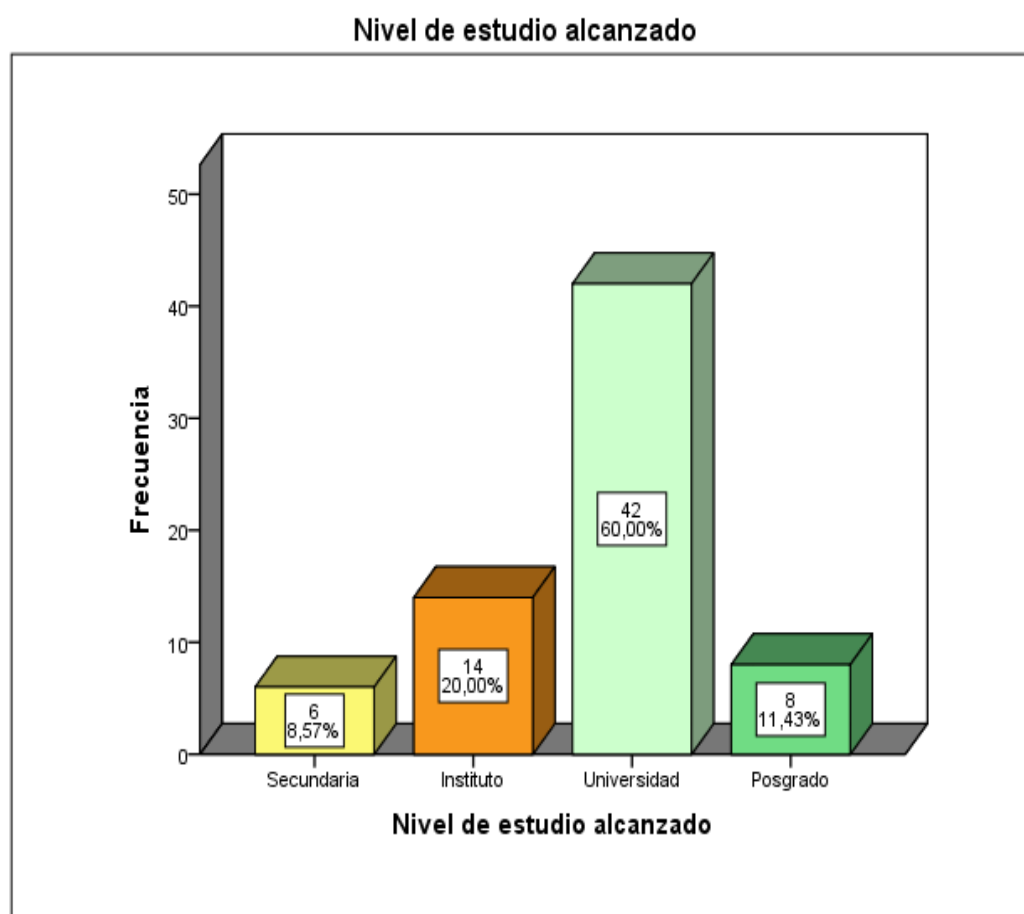


Figura 3. Nivel de estudio alcanzado

Fuente: SPSS elaboración propia

En la presente tabla 8 y figura 3, se observa que 42 administrativos representan el 60% con estudios universitarios y el 14 trabajadores que representa el 20%, son de institutos; y solo 8 empleados (11.43%) cuentan con el nivel de pos grado y el 6 de ellos tienen nivel secundario que representa (8.57%).

Tabla 9

Ocupación principal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Agricultor	2	2,9	2,9	2,9
	Independiente	6	8,6	8,6	11,4
	Jubilado/pensionado	8	11,4	11,4	22,9
	Empleados Públicos	54	77,1	77,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

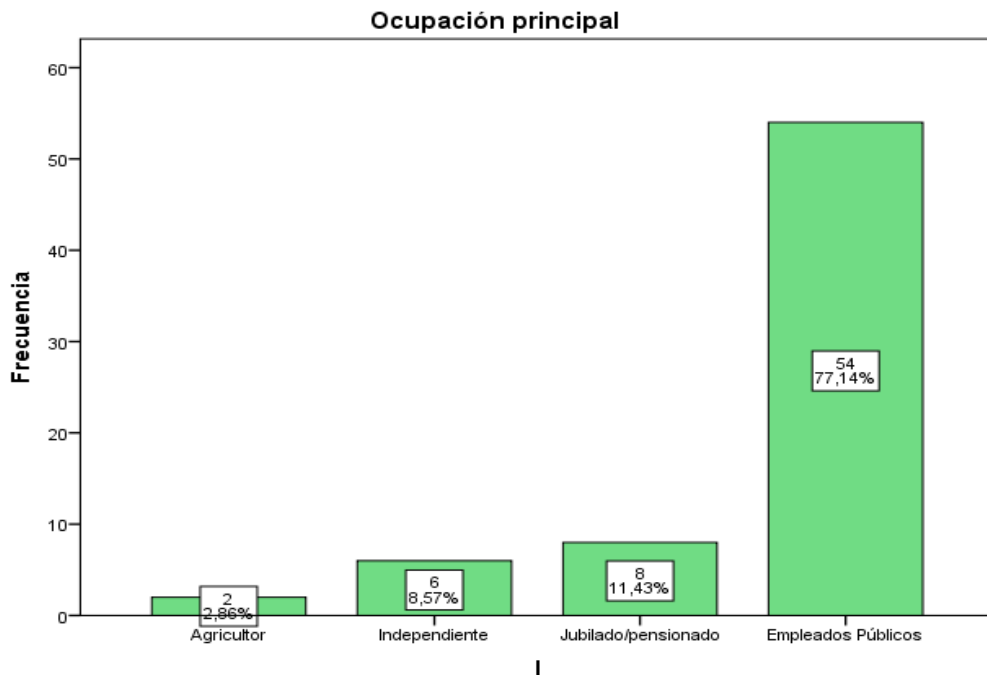


Figura 4. Nivel de estudio alcanzado

Fuente: SPSS elaboración propia

En la tabla 9 y figura 4, se observa en cuanto a la ocupación principal que se dedica el personal administrativo de la Municipalidad, el 77.14% son empleados públicos y el 11,43% son jubilados y el 2.9% se dedican a la actividad de la agricultura.

4.1.4. Estadística descriptiva del cuestionario

Tabla 10

¿Cada día tiene muy claro lo que tiene que hacer en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	De acuerdo	37	52,9	52,9	58,6
	Totalmente de acuerdo	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

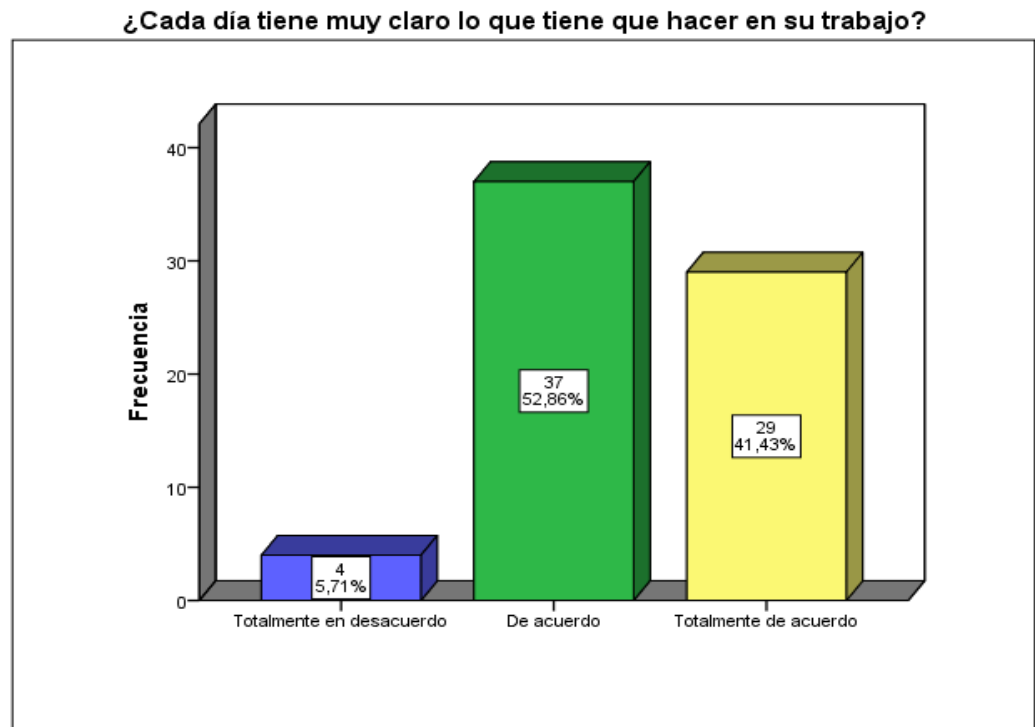


Figura 5. *¿Cada día tiene muy claro lo que tiene que hacer en su trabajo?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se muestra en la tabla 10 y figura 5, del total de 70 trabajadores administrativos encuestados, se observa que 37 de ellos marcaron la alternativa **de acuerdo** representando el 52,9%, dándonos a conocer que tienen cada día muy claro que hacer en su centro de trabajo. Además, los 29 administrativos marcaron la alternativa de Totalmente de acuerdo y los 4 empleados marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación entre el personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,6	8,6	14,3
	De acuerdo	47	67,1	67,1	81,4
	Totalmente de acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación entre el personal administrativo?

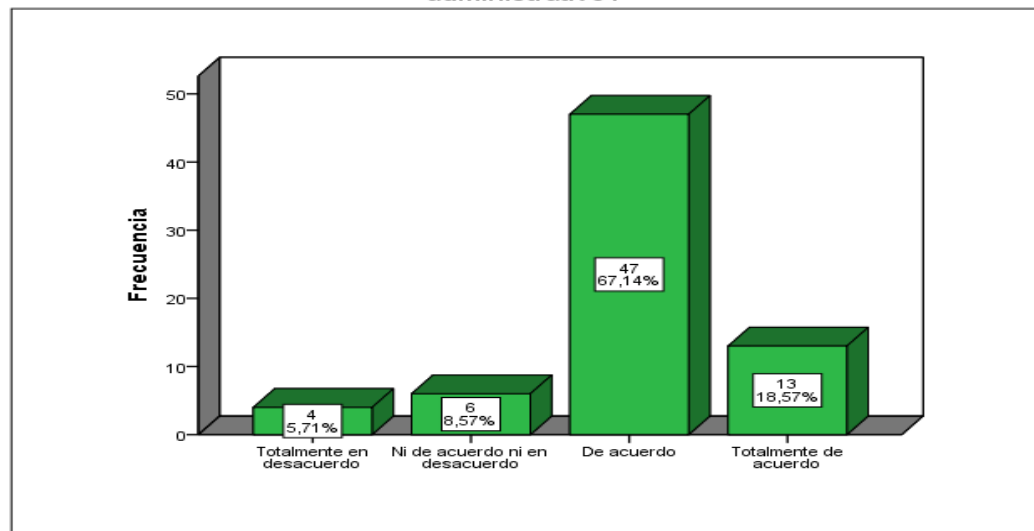


Figura 6. *¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación entre el personal administrativo?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se muestra en la tabla 11 y figura 6, del total de 70 personas encuestadas, se observa que 47 trabajadores marcaron la alternativa **de acuerdo** representando el 67,1%; dándonos a conocer que muestran de acuerdo que si desarrollan una amplia red de relación entre ellos. Asimismo, 13 administrativos marcaron la alternativa de Totalmente de acuerdo que representa el 18.57%; 6 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo que representa el 8.57% y 4 administrativos marcaron la alternativa en Totalmente en desacuerdo representado el 5.71%.

Tabla 12

¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	24,3	24,3	32,9
	De acuerdo	37	52,9	52,9	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?

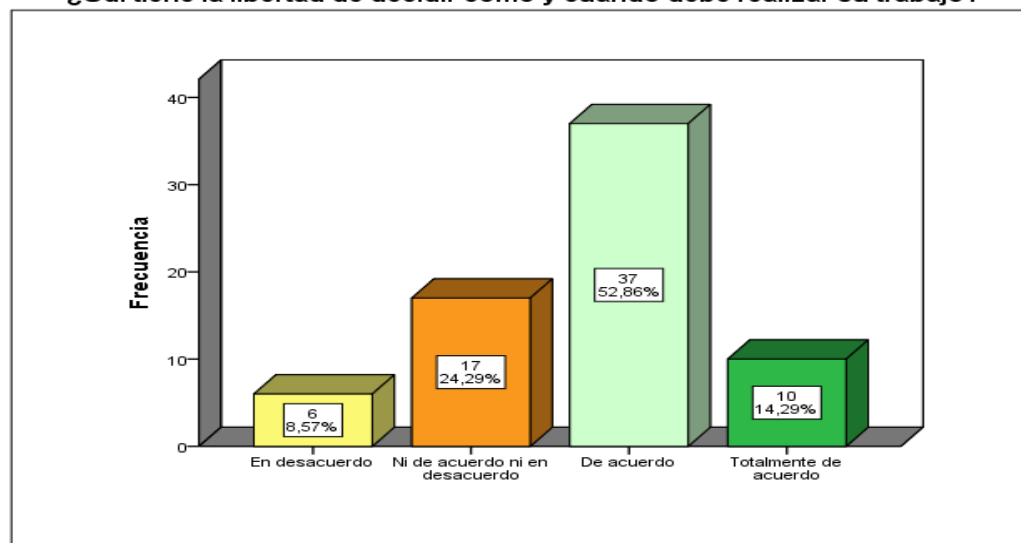


Figura 7. *¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Como se muestra en la tabla 12 y figura 7, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 37 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 52,9% del total de los encuestados, dándonos a conocer que tienen la libertad de decidir y cuando realizar su trabajo. 10 administrativos que marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representa 14.29%, marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17 administrativos que representa 24.29% y 6 administrativos que marcaron la alternativa En desacuerdo que representa 8.57%.

Tabla 13

¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	32,9
	De acuerdo	39	55,7	55,7	88,6
	Totalmente de acuerdo	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto?

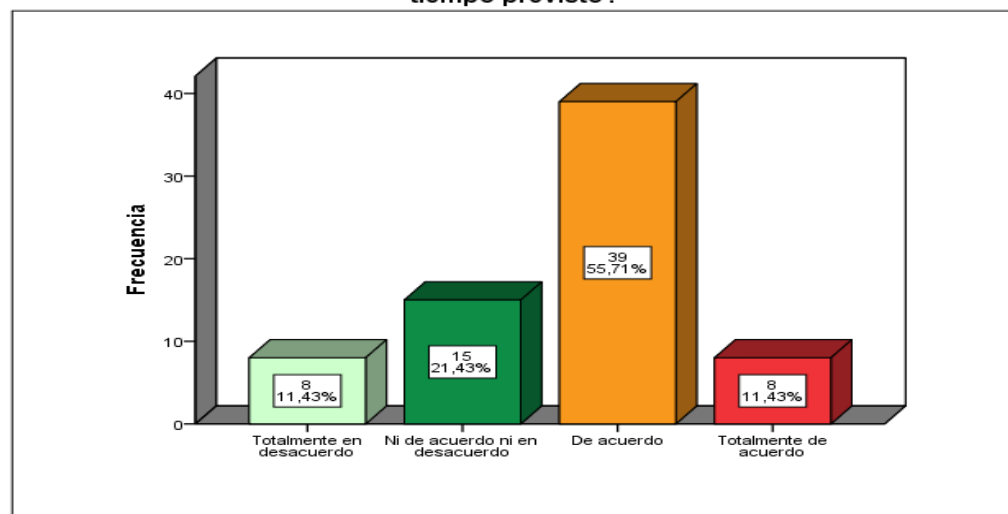


Figura 8. *¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Como se muestra en la tabla 13 y figura 8, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 39 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 55,7% del total de los encuestados, dándonos a conocer que priorizan sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto. Marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo 8 administrativos que representa 11,43%. Además, 15 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 21,43% y 8 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo que representa 11,43%.

Tabla 14

¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	6	8,6	8,6	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	17,1	17,1	32,9
	De acuerdo	41	58,6	58,6	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada?

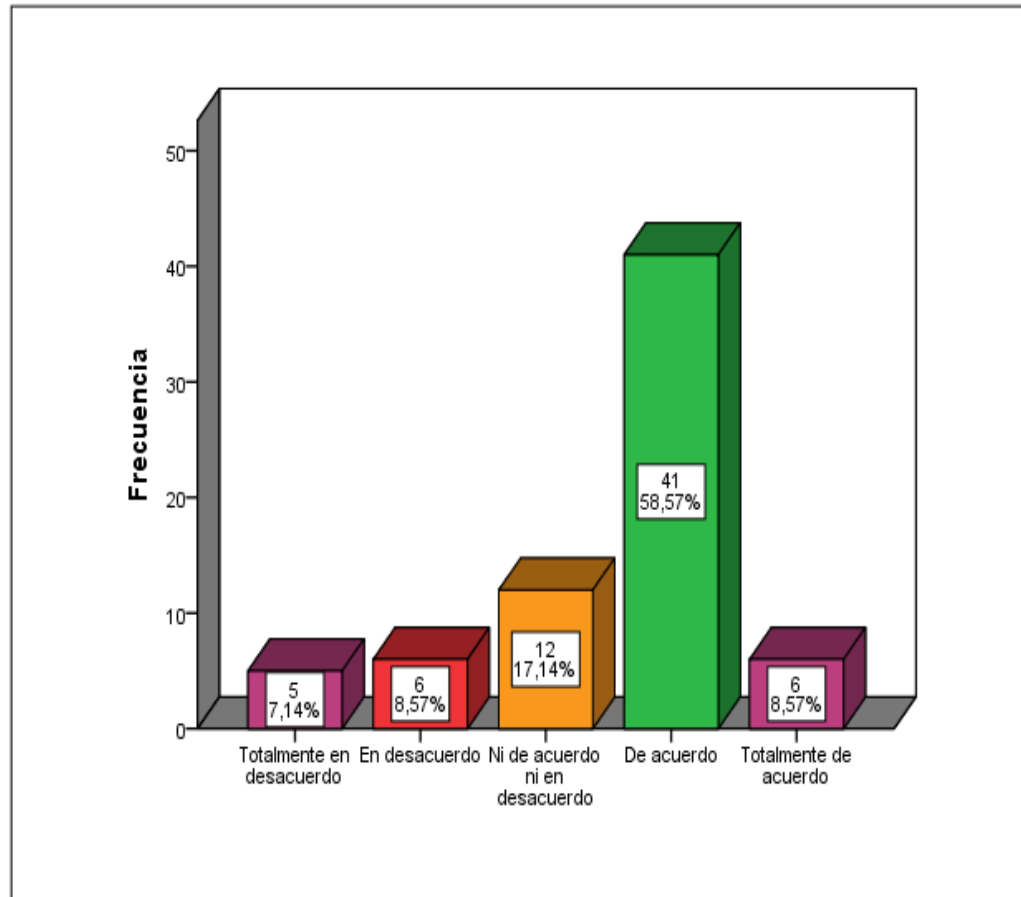


Figura 9. ¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 14 y figura 9, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 41 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 58,6% del total de los encuestados, dándonos a conocer que mantienen el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada. Marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo 6 administrativos que representa 8.57%. Asimismo, 12 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 17,14%, 6 administrativos que marcaron la alternativa En desacuerdo que representa 8.57%,

Tabla 15

¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	28,6	28,6	31,4
	De acuerdo	33	47,1	47,1	78,6
	Totalmente de acuerdo	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad?

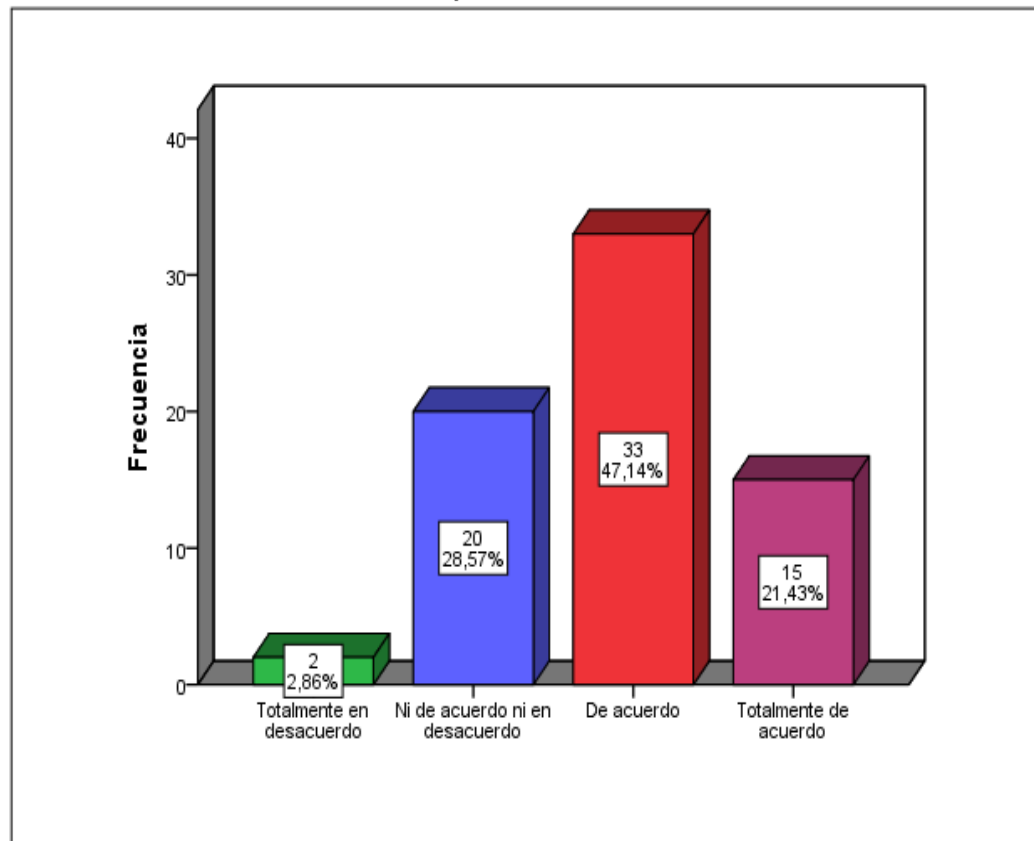


Figura 10. *¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad?*

Fuente: elaboración propia SPSS

Como se muestra en la tabla 15 y figura 10, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 33 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 47,1% del total de los encuestados, además, 15 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo, 20 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo que representa 28.57%, 2 administrativos marcaron Totalmente en Desacuerdo representando 2.86%.

Tabla 16

¿Es buena la comunicación entre el personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	27,1
	De acuerdo	40	57,1	57,1	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

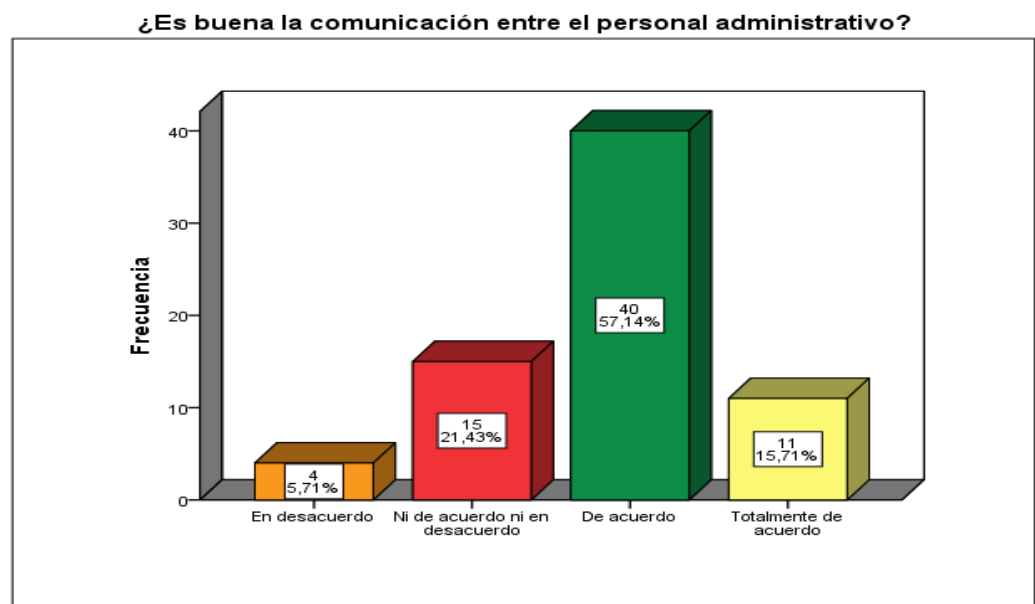


Figura 11. *¿Es buena la comunicación entre el personal administrativo?*

Fuente: elaboración propia SPSS

Como se muestra en la tabla 16 y figura 11, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 40 personal administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 57,1% del total de los encuestados, dándonos a conocer la buena comunicación entre el personal administrativo.

Tabla 17

¿Cuándo Ud. plantea un cambio, le motiva a que se comprometa y participe activamente es un trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
En desacuerdo	8	11,4	11,4	17,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,4	11,4	28,6
De acuerdo	31	44,3	44,3	72,9
Totalmente de acuerdo	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Cuándo Ud. plantea un cambio, le motiva a que se comprometa y participe activamente en su trabajo?

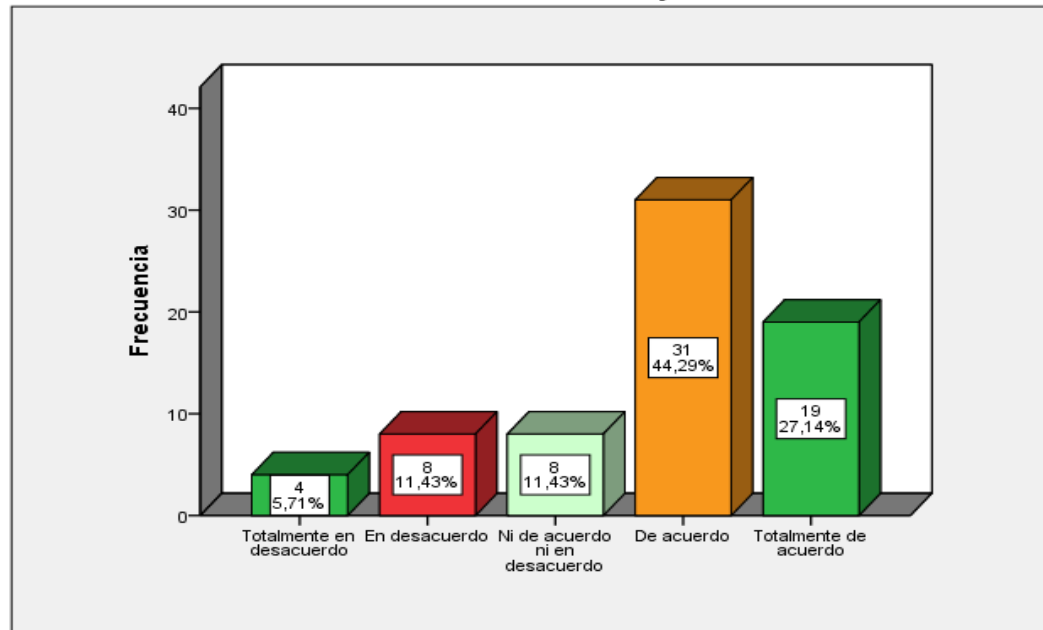


Figura 12. *¿Cuándo Ud. plantea un cambio, le motiva a que se comprometa y participe activamente es un trabajo?*

Fuente: elaboración propia

Como se muestra en la tabla 17 y figura 12, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 31 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 44,3% del total de los encuestados, dándonos a conocer que le motiva y participa activamente en su trabajo.

Tabla 18

¿La relación que tengo con mis compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	35,7	35,7	38,6
	De acuerdo	29	41,4	41,4	80,0
	Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

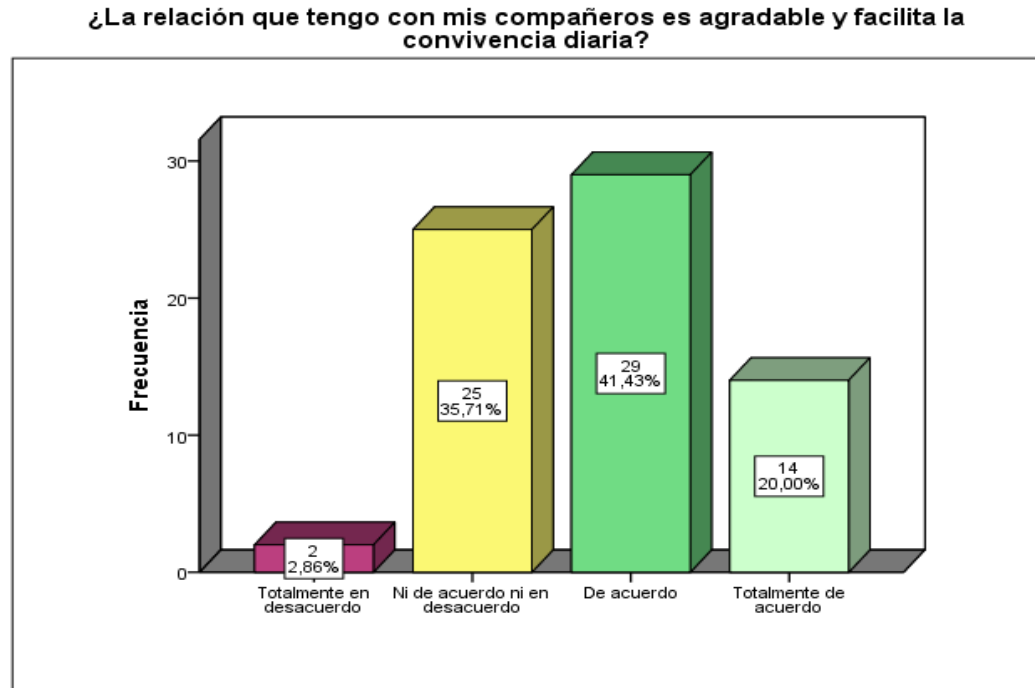


Figura 13. *¿La relación que tengo con mis compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?*

Fuente: elaboración propia SPSS

Como se muestra en la tabla 18 y figura 13, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 29 personal administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 41,4% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la relación entre el personal administrativo es agradable.

Tabla 19

¿En su trabajo requiere un gran número de habilidades y conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	5,7	5,7	8,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,7	15,7	24,3
	De acuerdo	39	55,7	55,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

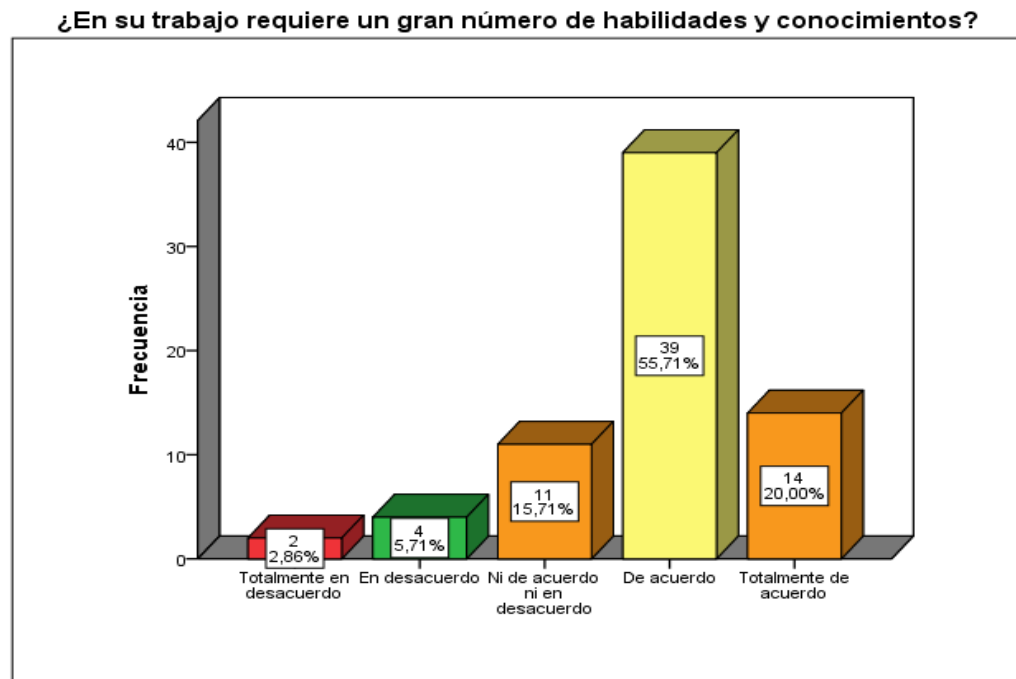


Figura 14. ¿En su trabajo requiere un gran número de habilidades y conocimientos?

Fuente: elaboración propia SPSS

Como se muestra en la tabla 19 y figura 14, del total de 70 personal administrativo encuestado, se observa que 39 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 55,7% del total de los encuestados, dándonos a conocer que en su trabajo se requieren un gran número de habilidades y conocimientos.

Tabla 20

¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	32,9	32,9	32,9
	De acuerdo	33	47,1	47,1	80,0
	Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas?

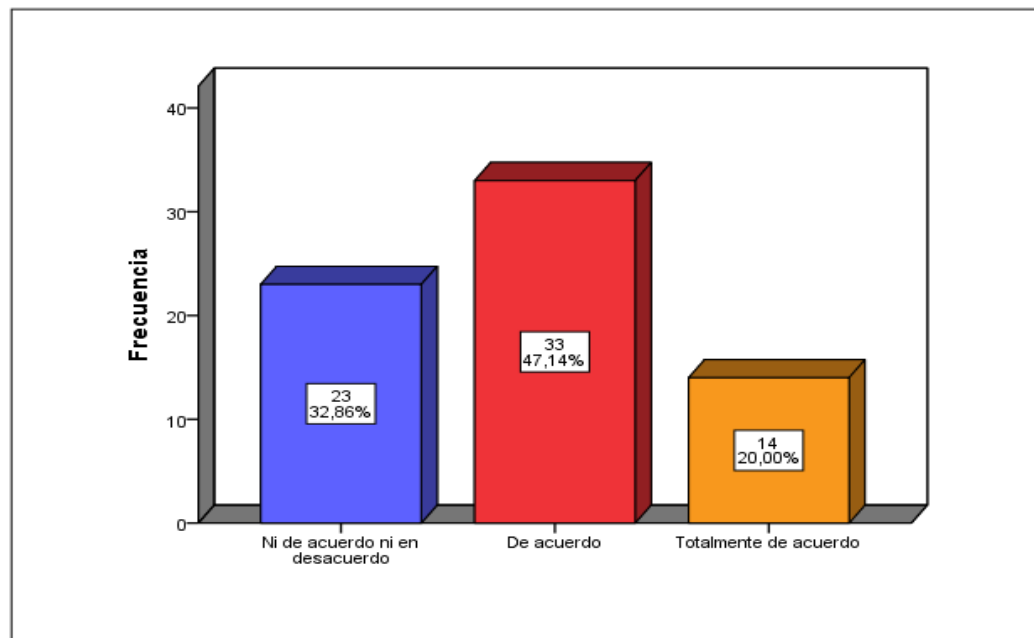


Figura 15. *¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas?*

Fuente: elaboración propia SPSS

Como se muestra en la tabla 20 y figura 15, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 33 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 47,1% del total de los encuestados, dándonos a conocer que realizan sus funciones dentro y en otras áreas de trabajo. Además, 14 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 20,00% y los 23 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo que representa 32,86%.

Tabla 21

¿Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido y eficaz para obtener los resultados deseados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,4	11,4	24,3
	De acuerdo	49	70,0	70,0	94,3
	Totalmente de acuerdo	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

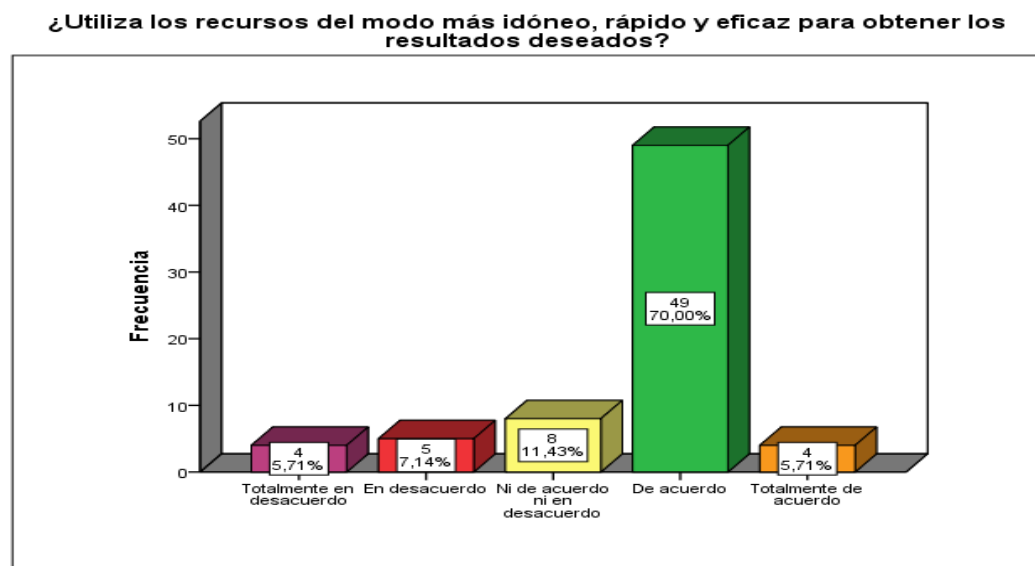


Figura 16. ¿Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido y eficaz para obtener los resultados deseados?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se muestra en la tabla 21 y figura 16, de total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 49 personales administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 70,0% del total de los encuestados, dándonos a conocer que utilizan los recursos de manera eficaz para obtener resultados deseados. Asimismo, marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo 4 administrativos representando 5,71%, y 8 administrativos marcando la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 11,43%, 5 administrativos marcando la alternativa En desacuerdo representando 7,14%, 4 administrativas marcando la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 5,71%.

Tabla 22

¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	2	2,9	2,9	18,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,1	27,1	45,7
	De acuerdo	34	48,6	48,6	94,3
	Totalmente de acuerdo	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad?

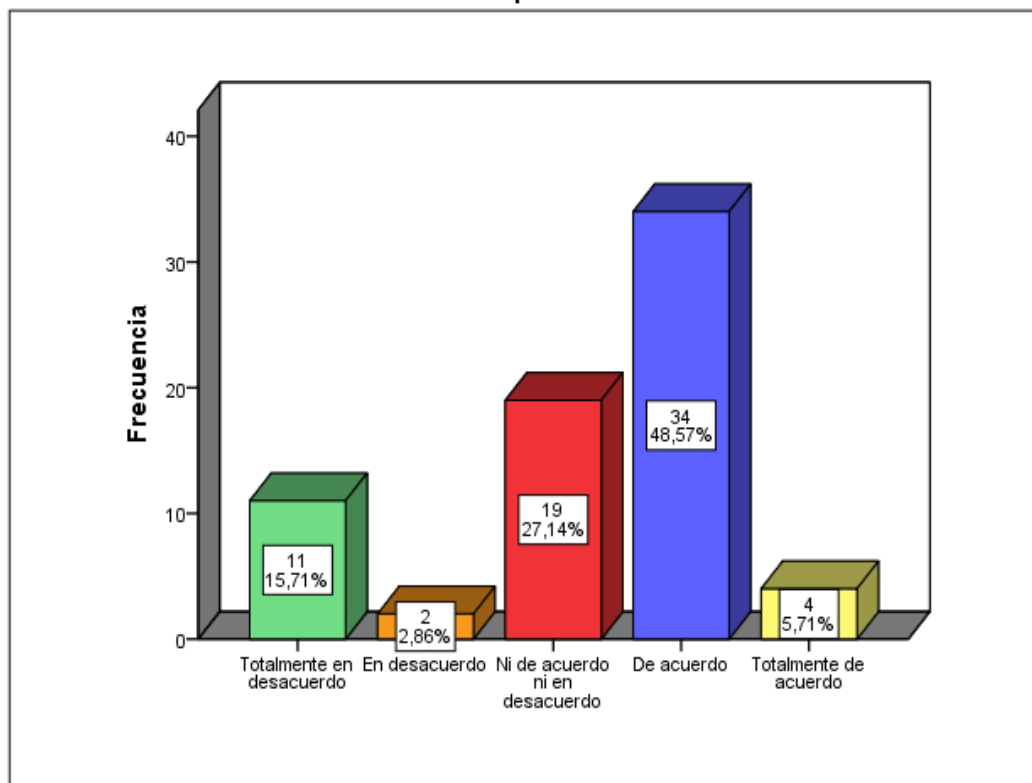


Figura 17. ¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 22 y figura 17, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 34 personal administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 48,6% del total de los encuestados, dándonos a conocer que si valora el esfuerzo del trabajador administrativo en obtener logros de la municipalidad, 4 administrativos marcando la alternativa Totalmente de acuerdo representando 5.71%, 19 administrativos marcando la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 27,14%, 2 administrativos marcando la alternativa En desacuerdo representando 2.86%, 11 administrativos marcando la alternativa Totalmente en desacuerdo 15,71%.

Tabla 23

¿Dadas sus funciones es justa los beneficios que recibe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	10	14,3	14,3	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	30,0	30,0	54,3
	De acuerdo	26	37,1	37,1	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

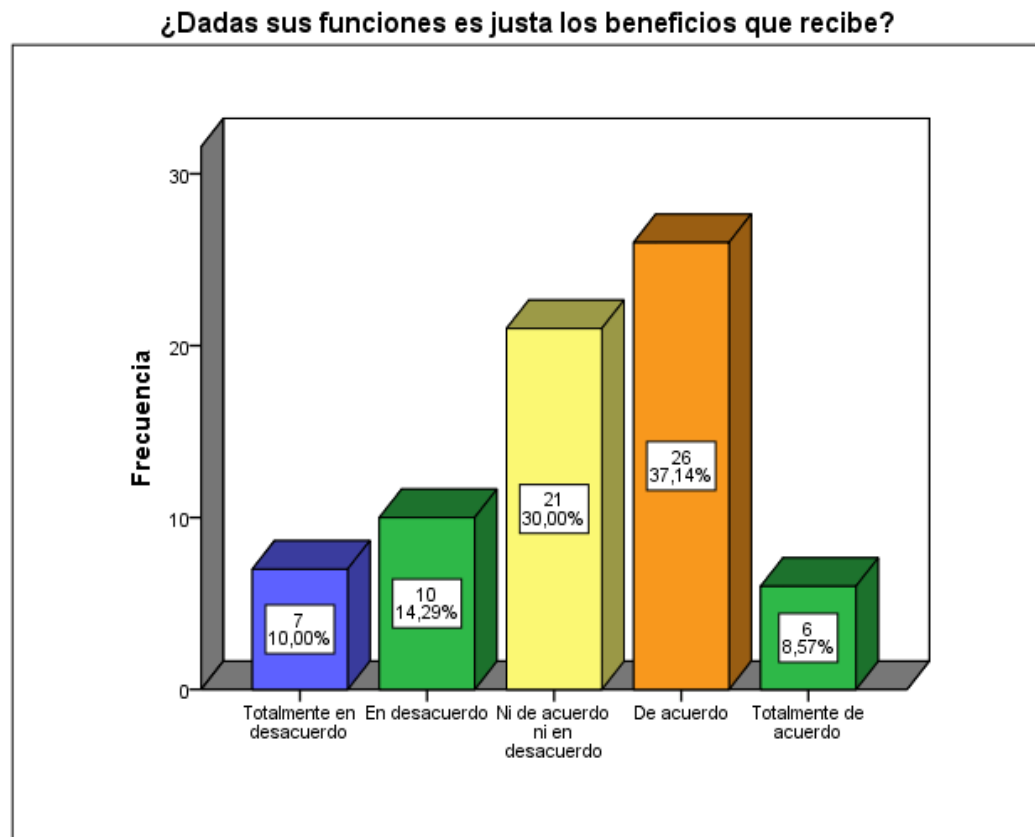


Figura 18. *¿Dadas sus funciones es justa los beneficios que recibe?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 23 y figura 18, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 26 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 37,1% del total de los encuestados, dándonos a conocer que dadas sus funciones es justa los beneficios que recibe. 6 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 8.57%, 21 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 30%, 10 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representando 14, 29% y 7 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 10%.

Tabla 24

¿Usted se siente comprometido con la municipalidad para cumplir con todas las metas establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	6	8,6	8,6	17,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	38,6
	De acuerdo	27	38,6	38,6	77,1
	Totalmente de acuerdo	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Uds. Se siente comprometidos con la institución para cumplir con todas las metas establecidas?

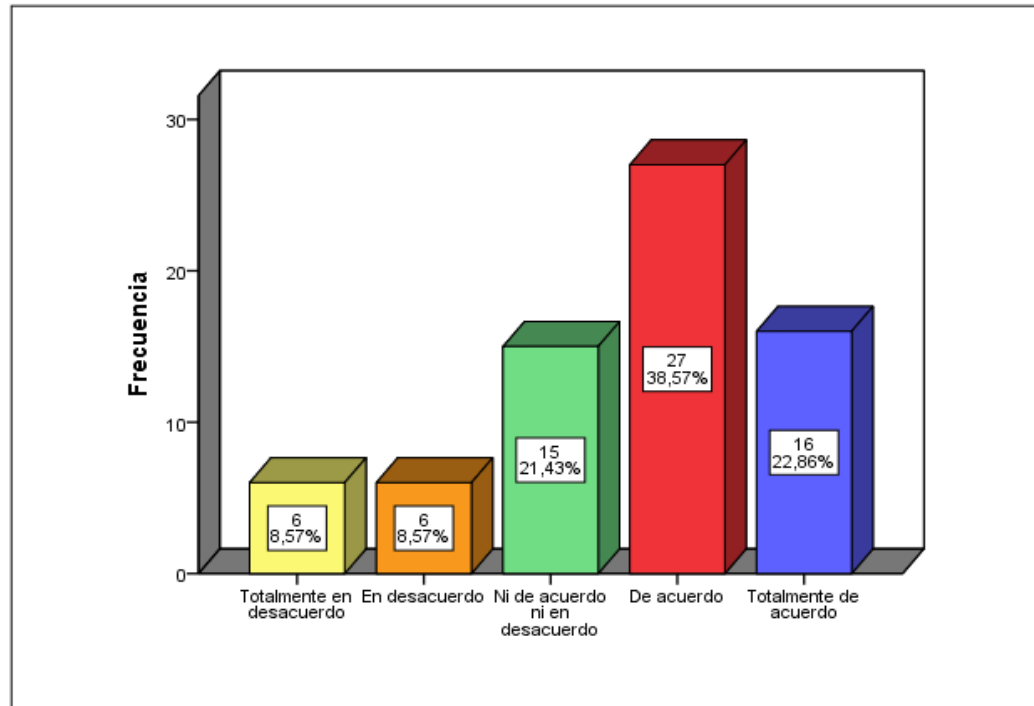


Figura 19. ¿Usted se siente comprometidos con la institución para cumplir con todas las metas establecidas?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 24 y figura 19, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 27 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 38,6% del total de los encuestados, dándonos a conocer que se sienten comprometidos con la institución para cumplir las labores, 16 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representado 22,86%, 15 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 21,43%, 6 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representando 8,57% y 6 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 8,57%.

Tabla 25

¿Las condiciones ambientales de su área facilitan su actividad diaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	17	24,3	24,3	27,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,1	27,1	54,3
	De acuerdo	26	37,1	37,1	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

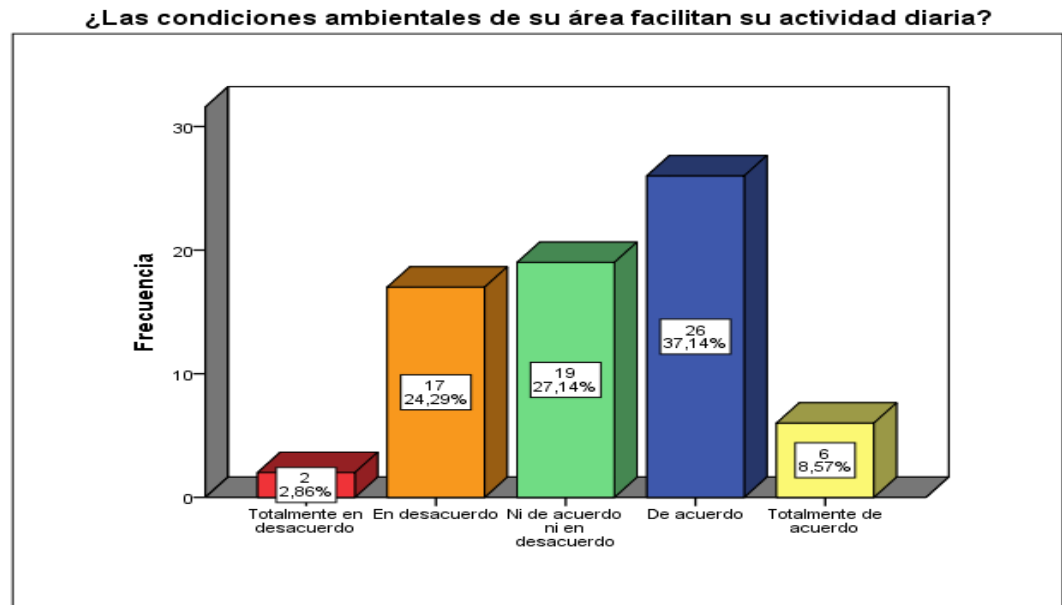


Figura 20. ¿Las condiciones ambientales de su área facilitan su actividad diaria?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 25 y figura 20, del total de 70 personales administrativos encuestado, se observa que 26 personales administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 37,1% del total de los encuestados, dándonos a conocer que las condiciones ambientales facilita su actividad diaria. 6 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 8,57%, 19 administrativos marcaron la alternativa Ni

de acuerdo ni en desacuerdo representando 27,14%, 17 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representando 24,29% y 2 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 2.86%.

Tabla 26

¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física?)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	18,6	18,6	18,6
	En desacuerdo	12	17,1	17,1	35,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,6	8,6	44,3
	De acuerdo	35	50,0	50,0	94,3
	Totalmente de acuerdo	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física?)

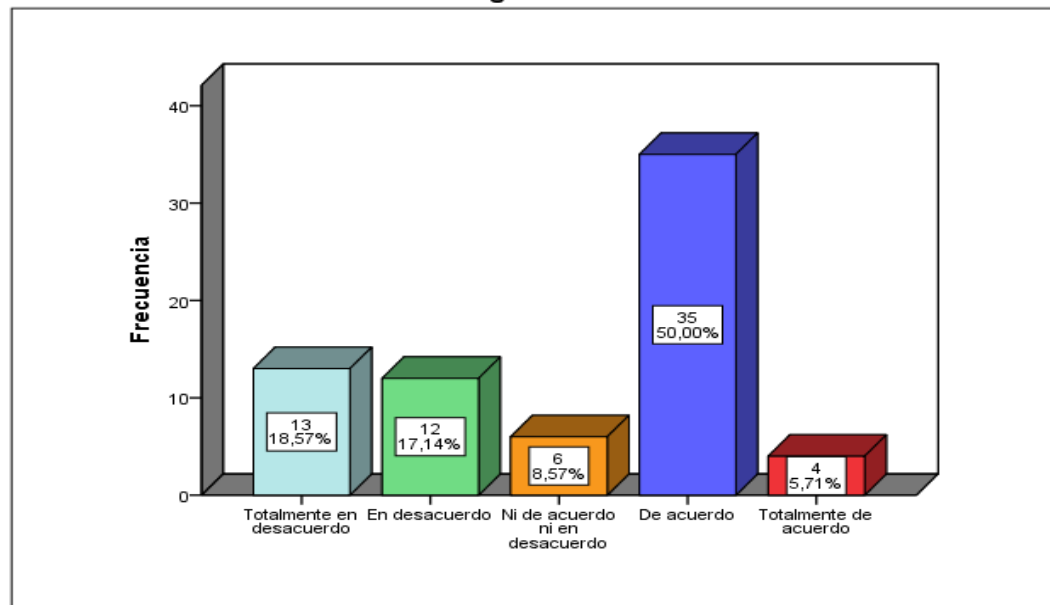


Figura 21. *¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física?)*

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 26 y figura 21, del total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 35 personal administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 50,0% del total de los encuestados, dándonos a conocer que los ambientes de labor en su área son fehacientes. 4 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 5.71%, 12 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representando 17,14% y 13 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 18.57%.

Tabla 27

¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	4	5,7	5,7	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	40,0	40,0	54,3
	De acuerdo	26	37,1	37,1	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?

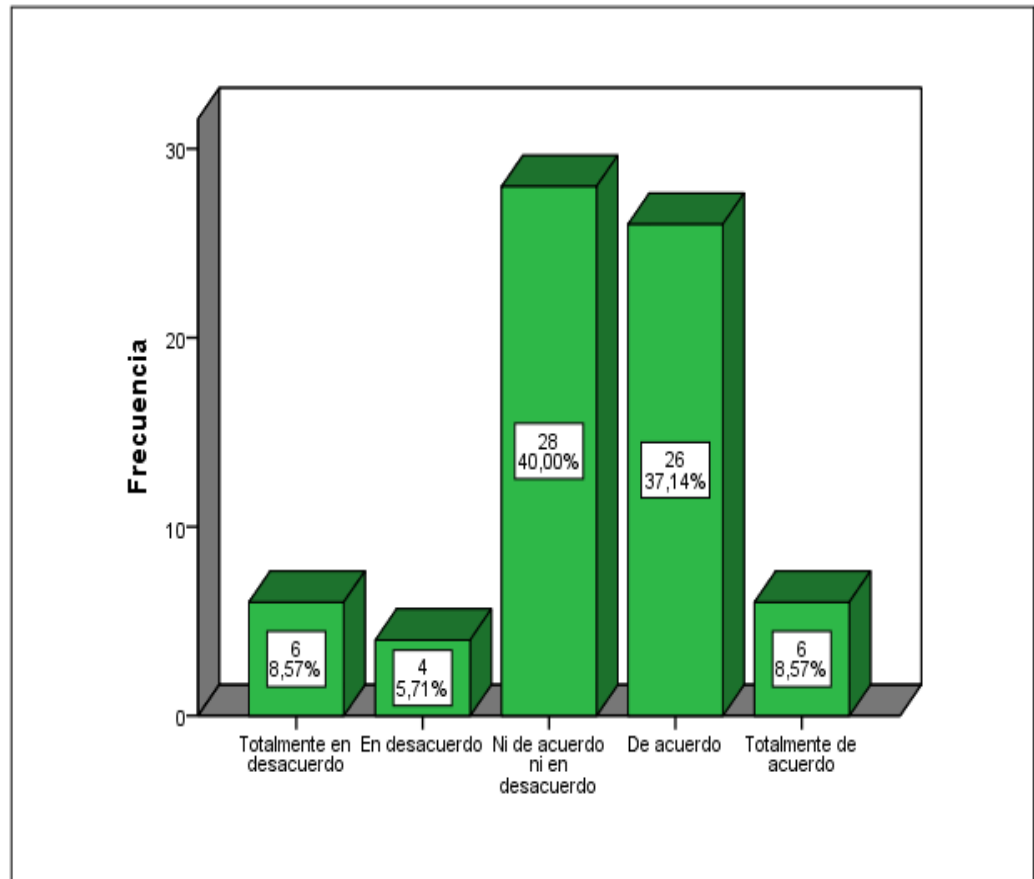


Figura 22. ¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 27 y figura 22, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 28 administrativos marcaron la alternativa **Ni de acuerdo ni en desacuerdo** representando el 40,0% del total de los encuestados, dándonos a conocer con la distribución física del ambiente de trabajo, 37,14% administrativos marcaron la alternativa De acuerdo representando 37,14%, 6 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 8,57%, 4 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representando 5,71%, 6 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo 8,57%.

Tabla 28

¿Ud. cumple adecuadamente con sus responsabilidades que le asignan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	5,7	5,7	8,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,9	2,9	11,4
	De acuerdo	45	64,3	64,3	75,7
	Totalmente de acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Ud. cumple adecuadamente con sus responsabilidades que le asignan?

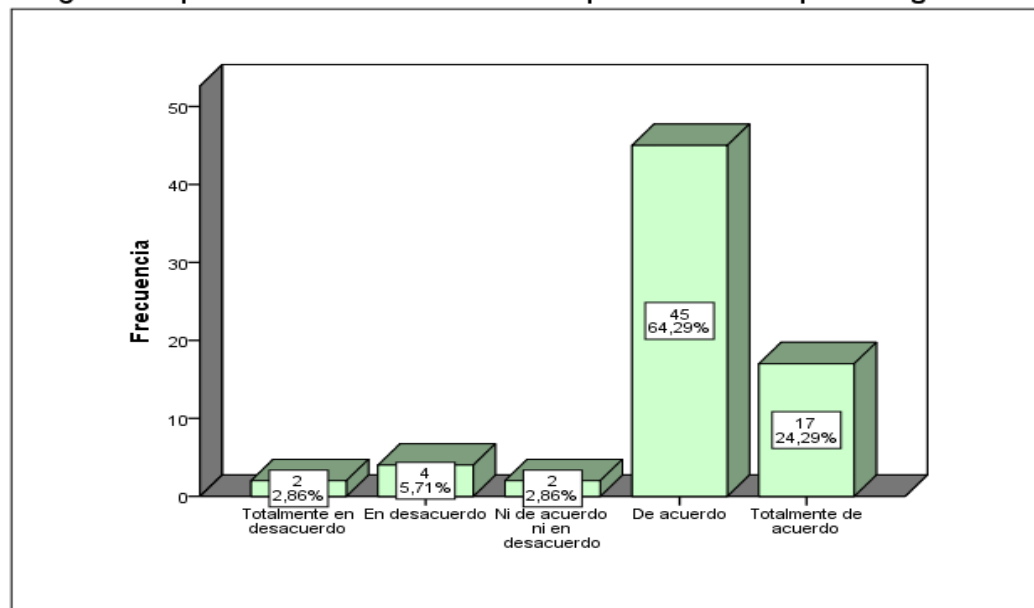


Figura 23. ¿Ud. cumple adecuadamente con sus responsabilidades que le asignan?

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 28 y figura 23, el total de 70 personal administrativos encuestado, se observa que 45 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 64,3% del total de los encuestados, dándonos a conocer que si cumplen adecuadamente sus responsabilidades que le asignan. 17 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo, 2

administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 2,86%, 4 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representado 5,71%, 2 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 2.86%.

Tabla 29

¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional o como persona en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	9	12,9	12,9	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	17,1	17,1	32,9
	De acuerdo	31	44,3	44,3	77,1
	Totalmente de acuerdo	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional o como persona en su área?

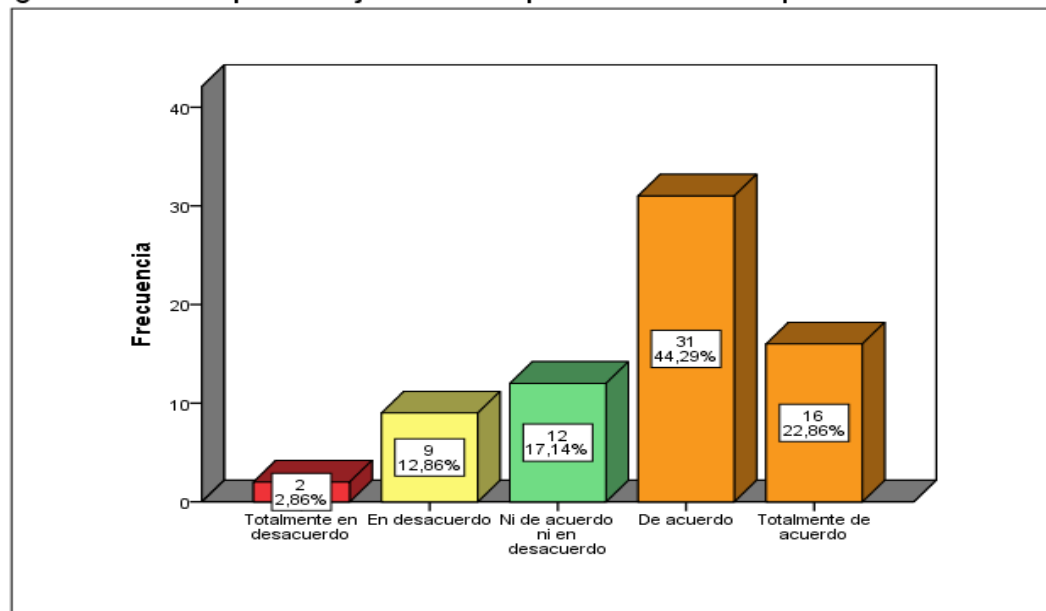


Figura 24. *¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional o como persona en su área?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Como se muestra en la tabla 29 y figura 24, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 31 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 44,3% del total de los encuestados, dándonos a conocer que si ha mejorado como profesional en su labor de trabajo, 16 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 22,86%, 12 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 17,14%, 9 administrativos marcaron la alternativa En desacuerdo representando 12,86% y 2 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 2,86%.

Tabla 30

¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,3	34,3	37,1
	De acuerdo	38	54,3	54,3	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: SPSS elaboración propia

¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?

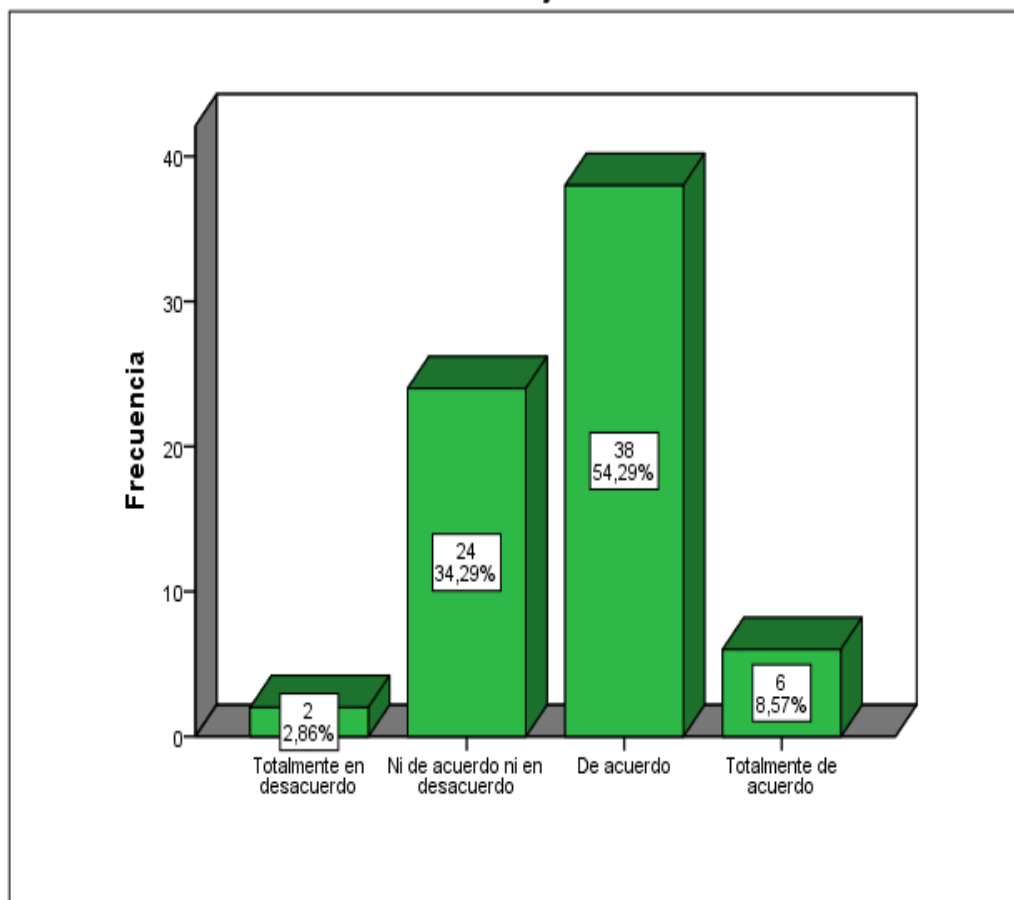


Figura 25. *¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?*

Fuente: SPSS elaboración propia

Tal que se demuestra en la tabla 30 y figura 25, del total de 70 personal administrativos encuestados, se observa que 38 administrativos marcaron la alternativa **De acuerdo** representando el 54,3% del total de los encuestados, dándonos a conocer que se han cumplido las metas durante el tiempo que vienen trabajando. 6 administrativos marcaron la alternativa Totalmente de acuerdo representando 8.57%, 24 administrativos marcaron la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo representando 34,29%, 2 administrativos marcaron la alternativa Totalmente en desacuerdo representando 2.86%.

4.2. Contratación estadística de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Tabla 31

Habilidades gerenciales y satisfacción laboral tabulación cruzada

		Satisfacción laboral							
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Habilidades gerenciales	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	
	En desacuerdo	Recuento	0	3	0	0	0	3	
		% del total	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	7	8	0	0	15	
	% del total	0,0%	10,0%	11,4%	0,0%	0,0%	21,4%		
	De acuerdo	Recuento	0	0	11	25	0	36	
	% del total	0,0%	0,0%	15,7%	35,7%	0,0%	51,4%		
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	8	6	14	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	8,6%	20,0%		
Total		Recuento	2	10	19	33	6	70	
		% del total	2,9%	14,3%	27,1%	47,1%	8,6%	100,0%	

Fuente: SPSS elaboración propia

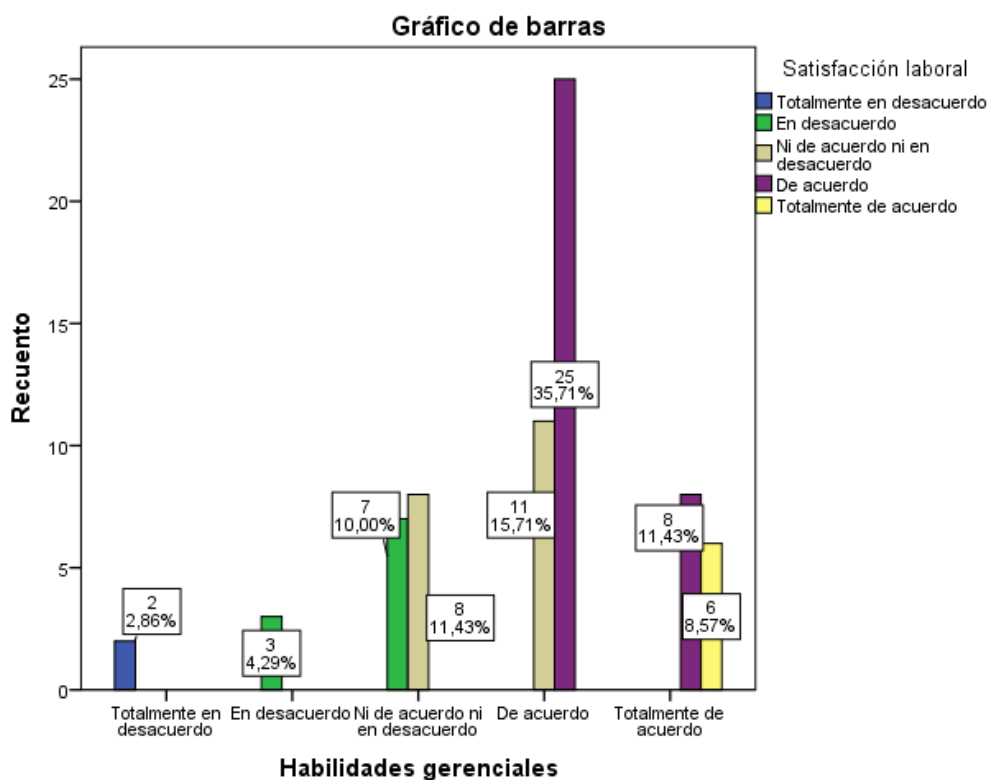


Figura 26. Habilidades gerenciales y Satisfacción laboral tabulación cruzada

Fuente: SPSS elaboración propia

Tabla 32

Correlación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral

		Habilidades gerenciales		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,834**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	70	70	
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,834**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	70	70	

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

Fuente: SPSS elaboración propia

De acuerdo al resultado que sí demuestra en la figura 26, el objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 20% (totalmente de acuerdo) que representa 14 trabajadores, el 51.42% (de acuerdo) que representa 36 trabajadores responde que realizan las actividades y están de acuerdo en mejorar sus habilidades gerenciales (dimensiones de habilidades conceptuales, habilidades de trato personal y habilidades técnicas) y satisfacción laboral, y otros de 28% (desacuerdo) que representa 20 trabajadores no realizan actividades de acuerdo a sus funciones y descuidan en aplicar las habilidades gerenciales.

En la tabla 32, tenemos como hipótesis general que afirma que sí existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017; hipótesis que es demostrada por la prueba Rho de Spearman y que demuestra un coeficiente de correlación de 0,834 con un nivel de significación bilateral de 0,000; asimismo, se corrobora la hipótesis de que existe correlación entre dos variables.

En valores porcentuales, la correlación expresa que existe un 83% entre las dos variables, que podría ser calificado a modo de un nivel de Correlación positiva alta.

4.2.2. Hipótesis específica 1

Tabla 33

*Habilidades conceptuales*Satisfacción laboral tabulación cruzada*

		Satisfacción laboral						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
Habilidades Conceptuales	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	2	0	0	0	4
		% del total	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	6	0	0	0	6
		% del total	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
	De acuerdo	Recuento	0	2	19	26	0	47
		% del total	0,0%	2,9%	27,1%	37,1%	0,0%	67,1%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	7	6	13
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	8,6%	18,6%
Total	Recuento	2	10	19	33	6	70	
	% del total	2,9%	14,3%	27,1%	47,1%	8,6%	100,0 %	

Fuente: SPSS elaboración propia

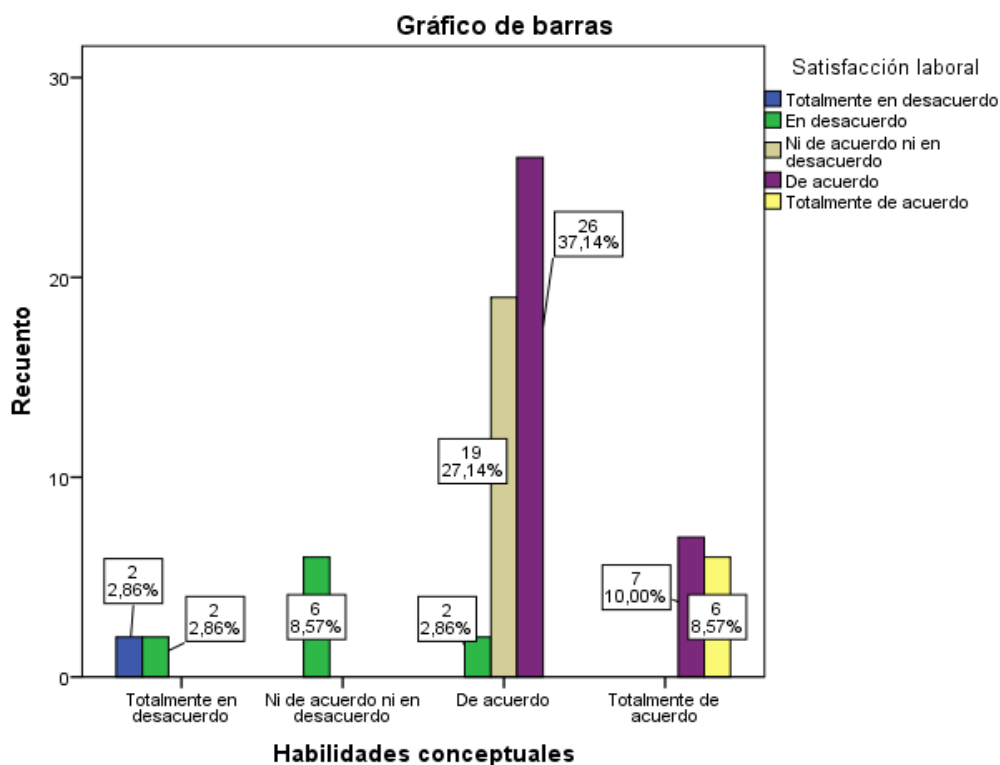


Figura 27. Habilidades conceptuales*Satisfacción laboral tabulación cruzada

Fuente: SPSS elaboración propia

Tabla 34

Correlaciones entre habilidades conceptuales y satisfacción laboral

		Habilidades conceptuales	Satisfacción laboral
Rho Spearman	de Habilidades conceptuales	Coeficiente de correlación de 1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación de ,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

Fuente: SPSS elaboración propia

De acuerdo al resultado que sí evidencia en la figura 27, el primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 18.57%% (totalmente de acuerdo) que representa 13 trabajadores, el 67.14% (de acuerdo) que representa 47 trabajadores responde que realizan las actividades y están de acuerdo en mejorar sus habilidades conceptuales (desarrollar conjunto de habilidades, talentos o dones) y satisfacción laboral, y otros de 14.29% (desacuerdo) que representa 10 trabajadores que descuidan en mejorar las habilidades conceptuales.

En la tabla 34, sobre la primera hipótesis específica se enuncia que las habilidades conceptuales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, se demuestra con la prueba Rho de Spearman que da resultado de un coeficiente de correlación de 0,755 con un nivel de significación bilateral de 0,000; asimismo, se confirma la hipótesis que existe correlación entre las dos variables.

En valores porcentuales de correlación expresa que existe un 75,5% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Tabla 35

Habilidades de trato personal y satisfacción laboral tabulación cruzada

		Satisfacción laboral						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
Habilidades de trato personal	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
	En desacuerdo	Recuento	0	3	0	0	0	3
		% del total	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	7	10	0	0	17
		% del total	0,0%	10,0%	14,3%	0,0%	0,0%	24,3 %
	De acuerdo	Recuento	0	0	9	25	0	34
		% del total	0,0%	0,0%	12,9%	35,7%	0,0%	48,6 %
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	8	6	14
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	8,6%	20,0 %
Total	Recuento	2	10	19	33	6	70	
	% del total	2,9%	14,3%	27,1%	47,1%	8,6%	100,0%	

Fuente: SPSS elaboración propia

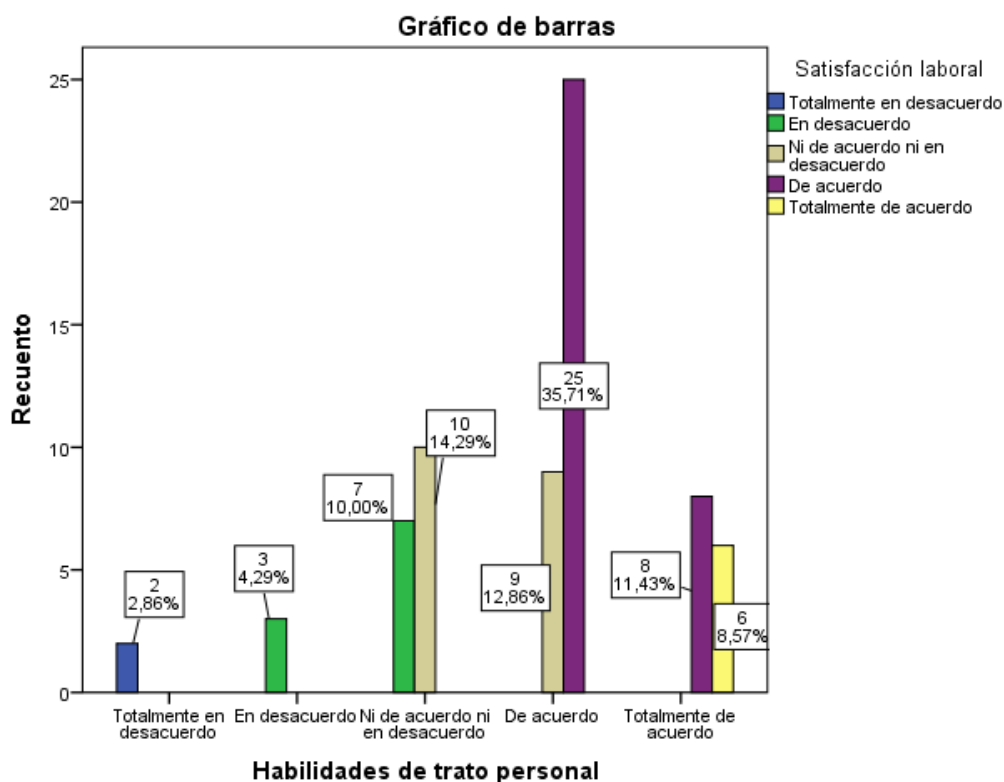


Figura 28. Habilidades de trato personal*Satisfacción laboral tabulación cruzada
Fuente: SPSS elaboración propia

Tabla 36

Correlaciones entre habilidades de trato personal y satisfacción laboral

		Habilidades de trato personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades de trato personal	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Satisfacción laboral	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

Fuente: SPSS elaboración propia

De acuerdo al resultado que sí demuestra en la figura 28, el segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 20% (totalmente de acuerdo) que representa 14 trabajadores, el 48.57% (de acuerdo) que representa 34 trabajadores responde que realizan las actividades y están de acuerdo en mejorar sus habilidades de trato personal (en mejorar las buenas relaciones interpersonales, de comunicarse entre personal administrativo) y satisfacción laboral; y otros el 31.44% (desacuerdo) que representa 22 trabajadores se descuidan la importancia de las habilidades de trato personal.

En la tabla 36, se comprueba la segunda hipótesis específica sobre el enunciado que las habilidades de trato personal se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay; podemos confirmar de acuerdo la prueba Rho de Spearman que demuestra un coeficiente de correlación de 0,848 con un nivel de significación bilateral de 0,000; además, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las dos variables.

En valores porcentuales el índice de correlación que expresa que existe un 84.8% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Tabla 37

Habilidades técnicas y satisfacción laboral tabulación cruzada

		Satisfacción laboral						Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo	de ni De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Habilidades técnicas	En desacuerdo	Recuento 2	4	0	0	0	6	
		% del total	2,9%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
	Ni de acuerdo en desacuerdo	Recuento 0	6	5	0	0	11	
		% del total	0,0%	8,6%	7,1%	0,0%	0,0%	15,7%
	De acuerdo	Recuento 0	0	14	25	0	39	
	% del total	0,0%	0,0%	20,0%	35,7%	0,0%	55,7%	
	Totalmente de acuerdo	Recuento 0	0	0	8	6	14	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	8,6%	20,0%	
Total		Recuento 2	10	19	33	6	70	
		% del total	2,9%	14,3%	27,1%	47,1%	8,6%	100,0%

Fuente: Resultado de SPSS

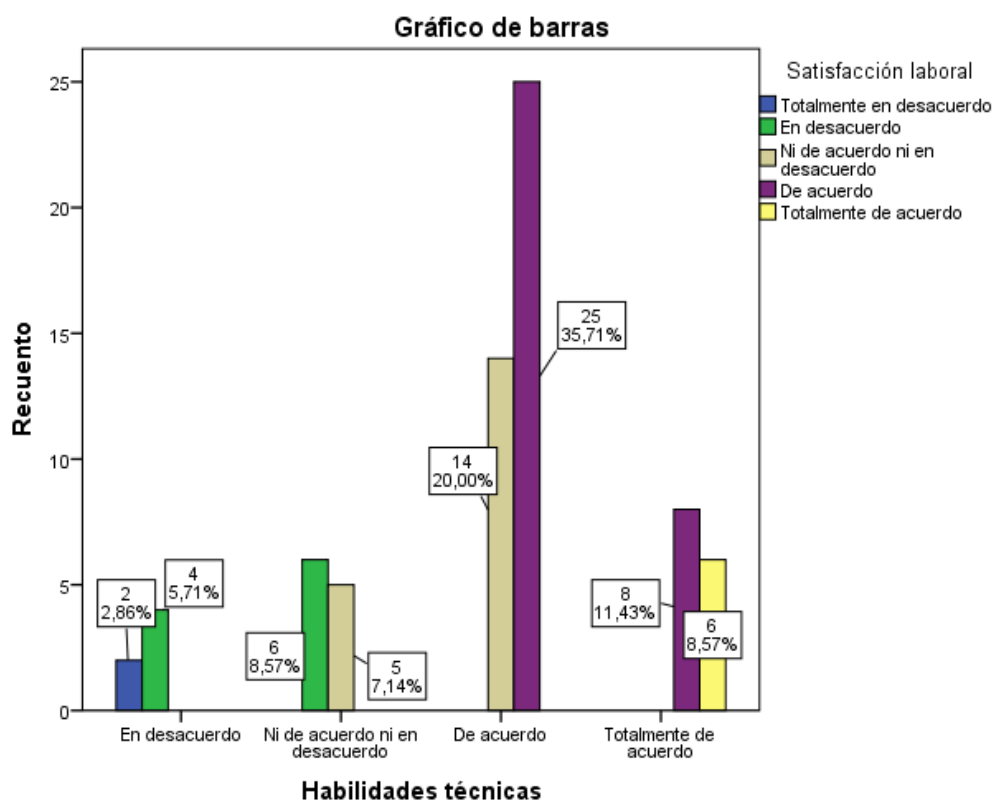


Figura 29. Habilidades técnicas*Satisfacción laboral tabulación cruzada

Fuente: SPSS elaboración propia

Tabla 38

Correlaciones entre habilidades técnicas y satisfacción laboral

		Habilidades técnicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Satisfacción laboral	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

Fuente: SPSS elaboración propia

De acuerdo al resultado logrado que demuestra en la figura 29, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 20% (totalmente de acuerdo) que representa 14 trabajadores, el 55.71% (de acuerdo) que representa 39 trabajadores responde que están de acuerdo en mejorar sus habilidades técnicas (conocimientos y competencia para usar métodos) y satisfacción laboral; y otros de 24.28% (desacuerdo) que representa 17 trabajadores se descuidan en enfatizar en las habilidades técnicas.

En la tabla 38, se comprueba la tercera hipótesis específica sobre el enunciado de que las habilidades técnicas se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay; podemos confirmar de acuerdo la prueba Rho de Spearman que demuestra un coeficiente de correlación de 0,816 con un nivel de significación bilateral de 0,000; asimismo, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las dos variables.

El valor porcentual el índice de correlación nos enuncia que existe un 81.6% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación de habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017, se estableció 01 objetivo general y 3 objetivos específicos, relacionados habilidades gerenciales y satisfacción laboral, los propios, para determinar la relación que existe entre estas dos variables del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017; mientras los objetivos específicos son; determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay; determinar la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay; determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Asimismo, se aborda en relación con la validez interna, del instrumento utilizado en el presente tesis, y son lo siguiente; a. cuestionario de percepción, en este contenido, la validación fue elaborado por 3 juicios de expertos dando la calificación que el instrumento sí procede y empleando el estadístico de alfa de cronbach, sobre el estadístico de fiabilidad de variable habilidades gerenciales se ve de acuerdo al resultado de análisis de fiabilidad es 0.994 (99% de confiabilidad tomando con base 12 ítems., de las 12 encuestados y según la tabla categórica coeficiente alfa cronbach, se establece que el instrumento de cálculo es confiable de consistencia interna es excelente y sobre el estadístico de fiabilidad satisfacción laboral el resultado de análisis de fiabilidad que es 0,994 (99% confiable) tomando como base 9 ítems, de 17 encuestados y según la tabla categórica coeficiente alfa cronbach se determina que el instrumento de medición es confiable de consistencia interna y es excelente.

Asimismo, la metodología realizada en la presente tesis es de método descriptivo y correlacional de diseño no experimental, ya que no se manipulan intencional las dos variables y es así que se describe y se estudia el hecho y fenómeno de la situación que se encuentra la municipalidad, transversal y se relacionó con las dos variables.

Objetivo general. Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial Abancay, 2017.

En la tabla 32 y la figura 26, se puede afirmar de acuerdo a los resultados el objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017; donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 20% (totalmente de acuerdo) que representa 14 trabajadores, el 51.42% (de acuerdo) que representa 36 trabajadores responde que realizan las actividades y están de acuerdo en mejorar sus habilidades gerenciales (dimensiones de habilidades conceptuales, habilidades de trato personal y habilidades técnicas) y satisfacción laboral, y otros de 28% (desacuerdo) que representa 20 trabajadores no realizan actividades de acuerdo a sus funciones y descuidan en desarrollar las habilidades gerenciales.

Con relación a la hipótesis general que afirma que si existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017; hipótesis que es demostrada por la prueba Rho de Spearman y que demuestra un coeficiente de correlación de 0,834 con un nivel de significación bilateral de 0,000; asimismo, se corrobora la hipótesis que existe correlación entre dos variables. En valores porcentuales la correlación expresa que existe un 83% entre las dos variables, que podría ser calificado a modo de un nivel de Correlación positiva alta.

De acuerdo al antecedente se contrasta con la investigación titulada: “Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal club de regatas lima, filial chorrillos, 2016”. La muestra de estudio estuvo conformada por 236 colaboradores.

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable habilidades directivas y satisfacción labora fue un cuestionario. En base a los resultados obtenidos, se ha demostrado un $Rho = 0.702$ que determinó que existe relación significativa entre habilidades directivas y la satisfacción laboral del personal en Club de Regatas Lima, filial Chorrillos, 2017, siendo el índice de correlación $Rho = 0.702$.

De acuerdo al antecedente se contrasta con la investigación titulada: “Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de educación básica alternativa estatales de la jurisdicción de la UGEL N° 04, 2013” Se llegó a una conclusión que sí existe relación directa entre habilidades directivas y satisfacción del docente, asimismo indica que los docentes no realizan comunicación apropiada de la necesidad que debe ser fortalecida para lograr un trabajo en conjunto del institución; habiendo desmotivaciones, falta de intereses en la responsabilidad, no desean con implementación de estrategia para motivarlo y se demuestra en la institución que los problemas no se solucionan en el tiempo adecuado (Alcon,(2014).

Gutiérrez Tobar, (2010, pág. 16) señala en su texto de Competencia Gerencial, puntualiza que la competencia gerencial es el conjunto de funciones a su cargo que competen a quien tiene la responsabilidad y de coordinar en las organizaciones. Asimismo, define como conjunto de saberes puestos en juego por el gerente y directores para solucionar situación concreta relacionada en dirigir y coordinar de la organización.

Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial Abancay, 2017.

En la tabla 34 y la figura 27, El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 18.57%% (totalmente de acuerdo) que representa 13 trabajadores, el 67.14% (de acuerdo) que representa 47 trabajadores responde que realizan las actividades y están de acuerdo en mejorar sus habilidades conceptuales (desarrollar conjunto de habilidades, talentos o dones) y satisfacción laboral; y otros de 14.29% (desacuerdo) que representa 10 trabajadores que descuidan en mejorar las habilidades conceptuales.

En la tabla 34, sobre primera hipótesis específico se enuncia que las habilidades conceptuales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, se demuestra con la prueba Rho de Spearman que da resultado de un coeficiente de correlación de 0,755 con un nivel de significación bilateral de 0,000; asimismo, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las dos variables. En valores porcentuales de correlación expresa que existe un 75,5% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta.

De acuerdo al antecedente se contrasta con la investigación titulada: “Influencia de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral del personal de la empresa pesquera diamante S.A planta samanco – provincia de santa-región Ancash”. Llego a la siguiente conclusión referente al tipo de liderazgos que tiene los jefes de cada área de la compañía pesquera diamante S.A, en donde se precisa que el 66% de los trabajadores califican como bueno la forma de desempeñar en el trabajo, ya que el 22 % de trabajadores que laboran marcan su desempeño laboral como regular y un 11 % indica que su desempeño laboral no es bueno. Referente al ambiente de trabajo, los subordinados indican que el desempeñarse mejor en su trabajo se ve influenciado por los entornos de trabajo que tienen, pues el 66% dicen que el contexto y herramientas son los indicados para hacer un trabajo, de igual forma el 48% de los trabajadores dicen que están bien con el puesto que ocupa.

De otra parte, Jones (2009, pág. 16) considera que los administradores del rango alto necesitan habilidades conceptuales, ya que sus funciones esenciales son la planeación y la organización. El aprendizaje en educación es consecuente y la formación son esenciales para ayudar a los gerentes para que desarrollen sus facultades conceptuales. Capacitar de forma empresarial en los grados de la universidad y de posgrado contribuyen muchos instrumentos conceptuales que los gerentes necesitan para el mejor desempeño.

Objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial Abancay, 2017.

En la tabla 36 y la figura 28, el segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 20% (totalmente de acuerdo) que representa 14 trabajadores, el 48.57% (de acuerdo) que representa 34 trabajadores responde que realizan las actividades y están de acuerdo en mejorar sus habilidades de trato personal (en mejorar las buenas relaciones interpersonales, de comunicarse entre personal administrativo) y satisfacción laboral; y otros el 31.44% (desacuerdo) que representa 22 trabajadores se descuidan la importancia de las habilidades de trato personal.

En la tabla 36, comprobando la segunda hipótesis específico sobre el enunciado de que las habilidades de trato personal se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay; podemos confirmar de acuerdo la prueba Rho de Spearman que demuestra un coeficiente de correlación de 0,848 con un nivel de significación bilateral de 0,000; además, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las dos variables. En valores porcentuales el índice de correlación que expresa que existe un 84.8% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta.

De acuerdo al antecedente se contrasta con la investigación titulada: "Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad" (en la ciudad de Quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar.

Con la siguiente conclusión: los 20 encuestados dijeron que su nivel de satisfacción laboral alto oscila entre los 67 a 100 puntos, lo cual significa que, si están satisfechos con la actividad que hacen, el 71% dicen estar siempre satisfecho con la actividad que hacen el cual permite conseguir los objetivos institucionales, mientras que el 29% dijeron genéricamente están satisfechos.

La permanencia laboral, las relaciones interpersonales, el placer por trabajar, las circunstancias genéricas y la antigüedad en la delegación de recursos humanos son indicadores que hacen que el trabajador este satisfecho. En conclusión, los empleados de la delegación tienen una satisfacción laboral alta también es bueno que haya comunicación asertiva y concordia con la distinta delegación de Recursos Humanos.

Según Chiavenato (2006, pág. 21), conceptúa las humanas como "la facultad y la sensatez para cumplir el ejercicio de trabajo con los trabajadores, informar, comprender sus actitudes y motivación y ejercer el liderazgo eficazmente". De tal manera que el trato es con trabajadores de la manera de comprender las fuerzas humanas dentro del contexto de la entidad, de otra manera, señalar cual es el impulso muy indicado para la motivación más apropiada para todos los seguidores.

Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial Abancay, 2017.

En la tabla 38 y la figura 29, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se puede afirmar de acuerdo a los resultados el 20% (totalmente de acuerdo) que representa 14 trabajadores, el 55.71% (de acuerdo) que representa 39 trabajadores responde que están de acuerdo en mejorar sus habilidades técnicas (conocimientos y competencia para usar métodos) y satisfacción laboral; y otros de 24.28% (desacuerdo) que representa 17 trabajadores se descuidan en enfatizar en las habilidades técnicas.

En la tabla 38, comprobando la tercera hipótesis específico sobre el enunciado de que las habilidades técnicas se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay; podemos confirmar de acuerdo la prueba Rho de Spearman que demuestra un coeficiente de correlación de 0,816 con un nivel de significación bilateral de 0,000; asimismo, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las dos variables. El valor porcentual el índice de correlación nos enuncia que existe un 81.6% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta

De acuerdo al antecedente se contrasta con la investigación titulada: “Habilidades gerenciales del director que fortifican las relaciones interpersonales del pedagógico en educación primaria”, Universidad del Zulia, que ha llegado a la siguiente conclusión: El estudio, ha permitido responder al primer objetivo el cual fue identificar los tipos de habilidades gerenciales del director de educación primaria que comprende al municipio escolar Maracaibo 1. Se probó en sus declaraciones que cada vez se observa que existen las dimensiones de habilidades técnicas y conceptuales.

El resultado fue que cada vez que se determinan los tipos de comunicación que influyen en las relaciones interpersonales en los maestros, por tanto, se ha notado una que otros obstáculos para determinar el indicador comunicación asertiva de parte de los directivos. En el análisis de esta dimensión, se observa que el 57,8% de los directivos y docentes manifestaron que siempre describen las dimensiones, tales técnicas, humanas y conceptuales, el 28.1% expresaron que casi siempre describen la dimensión, el 8.9% algunas veces los identifican, el 4.2% casi nunca lo hacen y por último el 1.0% se pronunció por la alternativa nunca. La dimensión con mayor porcentaje de frecuencia relativa fue el referente a humanas con un 70.8%, seguida de técnicas con un 66.6% y conceptuales con un 58.3% para los directivos, evidenciando la mayor fortaleza en estos indicadores, de la misma forma los docentes coinciden en seleccionar el mismo indicador con un 58.2%, lo que indica que la muestra siempre describe este indicador manifestando fortaleza en los mismos.

Según, Soto (2001) la habilidad técnica como el conocimiento y capacidad de una persona en cualquier tipo de proceso o técnica. Esta habilidad es la característica que diferencia el ejercicio laboral operativo, pero en la medida en que se promueve a los trabajadores hacia puestos de liderazgo, estas habilidades técnicas se vuelven adecuadamente menos significativos. De manera constante dependen más de la habilidad técnica de sus empleados, y en muchos casos resulta que nunca han practicado alguna de las habilidades técnicas que supervisan.

CONCLUSIONES

Las conclusiones dan cuenta del cumplimiento de los objetivos, donde los resultados de la presente investigación titulada: habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general: se establece que existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017. Porque el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es ($r = 0,834^*$, $p = ,000 < 0.05$), en valores porcentuales expresa la correlación que existe en un 83% entre las dos variables, que sería calificado modo de un nivel de Correlación positiva alta. Nos quiere decir, que si cambiamos, mejoramos las habilidades gerenciales va repercutir en la mejora de los rendimientos de los trabajadores; o por el contrario, si no se hace nada en mejorar las habilidades gerenciales vamos a tener trabajadores que no se van desempeñarse adecuadamente.
2. Segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico: se establece que las habilidades conceptuales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017, porque el resultado obtenido del coeficiente Correlación de Spearman es ($r= 0,755^*$, $p = ,000 < 0.05$), en valores porcentuales de correlación expresa que existe un 75,5% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta. Si mejoramos en cuanto a sus conocimientos, teorías, conceptos el trabajador tomará decisiones adecuadas y satisfactorias en su trabajo; por otro lado, si no recicla sus conocimientos, conceptos, teorías no estará en condiciones de tomar decisiones adecuadas.

3. Tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico: existe una relación directa entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017, por el resultado obtenido del coeficiente Correlación Spearman es ($r = 0,848^*$, $p = ,000 < 0.05$), en valores porcentuales del índice de correlación que expresa que existe un 84% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta. Si el trabajador no mejora en sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, usuarios no podrá comunicarse adecuadamente lo cual se generará rechazo de parte de los usuarios; si el trabajador está preparado en relaciones interpersonales los usuarios estarán satisfechos con la atención.

4. Cuarta conclusión del presente trabajo de investigación frente al tercer objetivo específico: las habilidades técnicas se relacionan de manera directa con la satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017, porque el resultado obtenido del coeficiente Correlación Spearman es ($r = 0,816^*$, $p = ,000 < 0.05$), en valores porcentuales la correlación nos muestra que existe un 81.6% entre las dos variables con un nivel de Correlación positiva alta. El trabajador que no está capacitado en temas de su especialidad no tendrán buen desempeño, por tanto, no logrará metas de la institución; por el contrario, si el trabajador está capacitado, entrenado en su especialidad tendrá buen desempeño y podrá cumplir con las metas.

RECOMENDACIONES

- a. Respecto a las habilidades gerenciales y satisfacción laboral, se recomienda a la municipalidad dar prioridad en cuanto al personal administrativo en mejorar constantemente mediante la capacitación las habilidades conceptuales, trato personal y técnicas; con la finalidad de mejorar el desempeño de sus actividades para estar al día con la aplicación de nuevas directivas emanados por entes superiores, como el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), otros, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores e cumplir las metas propuestos de la municipalidad.
- b. Respecto a habilidades conceptuales se recomienda capacitar para mejorar las capacidades, competencias del personal directivo para desarrollar nuevas ideas, conocimientos para resolver problemas, así por ejemplo, en la Sub Gerencia de Logística mediante la capacitación se obtiene niveles de certificación del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), con la finalidad de planificar, programar, ejecutar y controlar el abastecimiento de bienes y servicios, así como distribuirlos a las diferentes unidades orgánicas de la municipalidad.
- c. Respecto a habilidades de trato personal se recomienda charlas de motivación de parte de los directivos de mejorar las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, y con los usuarios, como también mediante talleres de capacitación en temas de comunicación, trato personal, lo cual permitirá mejorar en su desempeño del trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay.
- d. Respecto a habilidades técnicas se recomienda a través de la Sub Gerencia de Recursos Humanos capacitar a los trabajadores en temas especializados según su función para que puedan desempeñarse con eficiencia en obtener los resultados y ser más productivos. Además, los directivos deben de hacer cumplir con la aplicación de documentos de gestión como es el Manual de Organizaciones y funciones (MOF) donde nos indica que cada trabajador tiene que cumplir sus actividades específicas de acuerdo a su especialidad, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la municipalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A
- Aguilar Padilla, F. y. (2014). *Las Habilidades Directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal*. Ciudad: Lima
- Blanchard, K. (2006). *Gerencia del Comportamiento Organizacional*. VIII Edición. Prestice Hall México.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica (2da ed.)*. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: Dinámica del éxito de las organizaciones*. (2da ed.). México:Editorial Mcgraw – Hill / Interamericana Editores, S.A de c.v.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Tercer Edición ed.). México, Méjico: McGraw-Hill.
- Daft, R. L. (2010). *Introducción a la Administración* (3° Edición ed.). México: Cengage Learning.
- Dolores Ruiz Erika, S. G., (2015). *Las habilidades Directivas y estilos de liderazgo en el ambiente laboral*. Grin.
- Don Hellriegel, J. S. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias* (11° Edición. ed.). México: Cengage Learning.
- Gareth R. Jones, (2009). *“administración contemporanea”*. Edición: sexta. Editorial: Mc Graw Hill. Ciudad: México.
- Griffin W, Ricky, (2011). *“administración”*. Décima edición. Editorial: CEGAGE Learning. Ciudad: México
- Griffin. R., (2010). *Administración*. (10ma ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. de c.v.
- Gutiérrez, E. (2010), *competencias gerenciales: habilidades conocimientos y aptitudes*. Edit. Ecoe. Colombia.

- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.) Perú: editorial Mac graw – Hill / Interamericana Editores, S.A de c.v.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10° ed. Edit. Thomson Learning. México.
- Idalberto Chiavenato, (2009). “Comportamiento organizacional”. La dinámica del éxito en las organizaciones. Edición: segunda división. Editorial: Mc Graw Hill. Ciudad: México.
- Ivancevich, J. y otros. (2006). *Comportamiento organizacional*. 7° ed. Edit. Mc Graw Hill. México.
- Méndez, C. (2012). *Metodología: guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas (2° ed.)*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Reyes (2016). *La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes*. Ciudad: Cubano
- Riquez Villareal, E. (2007). *Guía para la Elaboración de Proyectos de Investigación*. (1° ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Robbins, S. Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13° ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de c.v
- Robbins (2004, pág. 78). *Comportamiento organizacional*. 10° ed. Edit. Pearson educación. México.
- Sabino (2002,). *El proceso de investigación. Una introducción teoría práctica*. Ciudad: Venezuela - panapo.
- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo (1ra ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Editores S.A.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional: impacto de las emociones*. Edit. Thomson Learning. México.
- Valderrama Mendoza, S. (2007). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. (1° ed.). Lima: San Marcos.
- Pereda Perez, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas*. Córdoba.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay? - ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay. - Determinar la relación que existe entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay. 	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las habilidades conceptuales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay. - Las habilidades de trato personal se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Habilidades gerenciales</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades conceptuales - Habilidades de trato personal - Habilidades técnicas <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción por facetas

<p>- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?</p>	<p>- Determinar la relación que existe entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay.</p>	<p>- Las habilidades técnicas se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay.</p>	<p>- Condiciones favorable de trabajo</p> <p>- Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo</p>
<p>ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p>	
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Descriptiva - correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Son seleccionados específicamente los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay, con un total de 85 trabajadores</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Según la muestra probabilística se obtuvo un resultado de 70 trabajadores administrativos de la</p>	<p>TÉCNICA. Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO. Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alfa de Cronbach. - Correlación Rho de Spearman. - SPSS V21. - Excel 2013 	

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES / CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Habilidades gerenciales</p> <p>Las competencias gerenciales forman parte del conjunto de responsabilidades que competen a quienes tienen funciones gerenciales y de coordinación en una organización. Las define también como un conjunto de saberes puestos en juego por los gerentes y directores para resolver situaciones concretas relacionadas con la dirección y coordinación de la organización. (Gutiérrez Tobar, 2010, p. 16)</p>	<p>Es la actividad de trabajar con personas para determinar, interpretar y realizar los objetivos organizacionales ejecutando las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar.</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <p>- Habilidades conceptuales: Capacidades que se necesitan para formular ideas, conceptos nuevos y formular relaciones abstractas a partir de la realidad</p>	<p>1.1. Capacidad de diagnosticar 1.2. Capacidad de analizar 1.3. Capacidad de pensar 1.4. Capacidad de distinguir</p>
		<p>DIMENSIÓN 2</p> <p>-Habilidades de trato personal: Comprende la habilidad de entender, cambiar, llevar o supervisar el comportamiento de las personas y grupos.</p>	<p>1.1. Capacidad de entender 2.2. Capacidad de dirigir 2.3. Capacidad de comunicar 2.4. Capacidad de motivar 2.5. Capacidad de coordinar</p>
		<p>DIMENSIÓN 3</p> <p>- Habilidades técnicas: Se define como el conocimiento y capacidad de una persona en cualquier tipo de proceso o técnica.</p>	<p>3.1. Conocimientos 3.2. Destrezas laborales 3.3. Experiencia</p>

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actividad está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo". Las actividades son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (Máquez, 2001).</p>	<p>Son conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia los trabajos asignados dentro de una entidad. Estas actitudes son las características del puesto de trabajo y cómo está considerada dicha labor por el sujeto.</p>	<p>DIMENSION 1</p> <p>- Satisfacción por facetas:</p> <p>Hay series de factores que influyen, tales como la buena disposición del trabajador.</p>	<p>1.1. Reconocimiento</p> <p>1.2. Beneficios</p> <p>1.3. Políticas de la institución</p>
		<p>DIMENSION 2</p> <p>- Condiciones favorables de trabajo:</p> <p>Es muy vital que proteja cada vez la integridad tanto físico y psicológico del subordinado y tener sumo cuidado de riesgo de salud,</p>	<p>2.1. Condiciones ambientales</p> <p>2.2. Seguridad en el trabajo</p> <p>2.3. Distribución de espacios</p>
		<p>DIMENSION 3</p> <p>- Satisfacción con el trabajo en sí – reto del trabajo:</p> <p>Las cualidades del pueblo, la esencia de natural del trabajo en sí como un factor primordial de la complacencia de labor del trabajador.</p>	<p>3.1. Significación de la tarea</p> <p>3.2. Autonomía</p> <p>3.3. Retroalimentación del puesto mismo</p>

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Abancay, 2017

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	TEMS
VARIABLE I. HABILIDADES GERENCIALES	Dimensión 1. Habilidades conceptuales	1.1. Capacidad de diagnosticar 1.2. Capacidad de analizar 1.3. Capacidad de pensar 1.4. Capacidad de distinguir	19%	4	1. ¿Cada día tiene muy claro lo que tiene que hacer en su trabajo? 2. ¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación entre el personal administrativo? 3. ¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo? 4. ¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto?
	Dimensión 2. Habilidades de trato personal	2.1. Capacidad de entender 2.2. Capacidad de dirigir 2.3. Capacidad de comunicar 2.4. Capacidad de motivar 2.5. Capacidad de coordinar	23.8 %	5	5. ¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada? 6. ¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad? 7. ¿Es buena la comunicación entre el personal administrativo? 8. ¿Cuándo Ud. plantea un cambio, le motiva a que se comprometa y participe activamente en su trabajo? 9. ¿La relación que tengo con mis compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?
	Dimensión 3. Habilidades técnicas	3.1. Conocimientos 3.2. Destrezas laborales 3.3. Experiencia	14.3 %	3	10. ¿En su trabajo requiere un gran número de habilidades y conocimientos? 11. ¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas? 12. ¿Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido y eficaz para obtener los resultados deseados?

VARIABLE I. SATISFACCIÓN LABORAL	Dimensión 1. Satisfacción por facetas	1.1. Reconocimiento 1.2. Beneficios 1.3. Políticas de institución	14.3 %	3	13. ¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad? 14. ¿Dadas sus funciones es justa los beneficios que recibe? 15. ¿Uds. Se siente comprometidos con la institución
	Dimensión 2. Condiciones favorables de trabajo	2.1. Condiciones ambientales 2.2. Seguridad en el trabajo 2.3. Distribución de los espacios	14.3 %	3	16. ¿Las condiciones ambientales de su área facilitan su actividad diaria? 17. ¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física)? 18. ¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?
	Dimensión 3. Satisfacción con el trabajo en sí – reto de trabajo	3.1. Significación de la tarea 3.2. Autonomía 3.3. Retroalimentación del puesto mismo	14.3 %	3	19.¿Ud. cumple adecuadamente con sus responsabilidades que le asignan? 20. ¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional o como persona en su área? 21. ¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?

Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: John Peter Aguirre Landa
Grado Académico: Magister en Gestión Pública
Fecha: 05.11.2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar Redacción de preguntas

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar los reactivos

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


Seillo y Firma del Evaluador
DNI: 12002390

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz
Grado Académico: Magister en Administración
Fecha:/...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Respice en sus cuadros y utiliza la norma APA.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Para Considerar el Items considere términos claros y sencillos que respondan a tus preguntas. y utilice la norma APA

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Respice y simplifique tus reactivos con términos que se comprendan.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA AUSTRAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIALES
Rosa Nelida Ascue Ruiz
Mgtr. Rosa Nelida Ascue Ruiz
Sello y Firma del Evaluador
CLAD: 48016
DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramirez Cajamarca
Grado Académico: Magister en Administracion
Fecha: 01.11.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

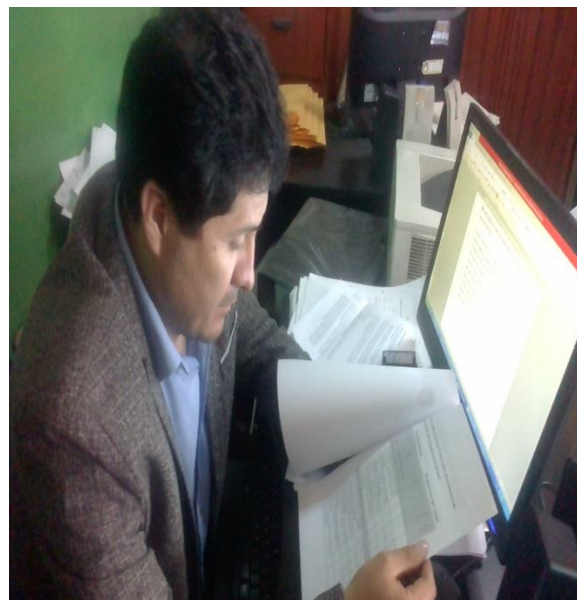

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA AROCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ZONA
Wg. Lic. Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 09598921

Anexo 05: Fotografías de la investigación



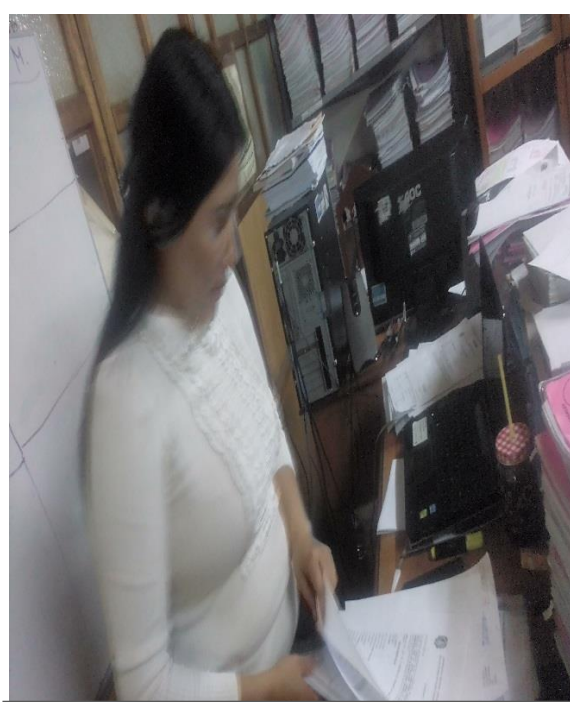
Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Abancay.



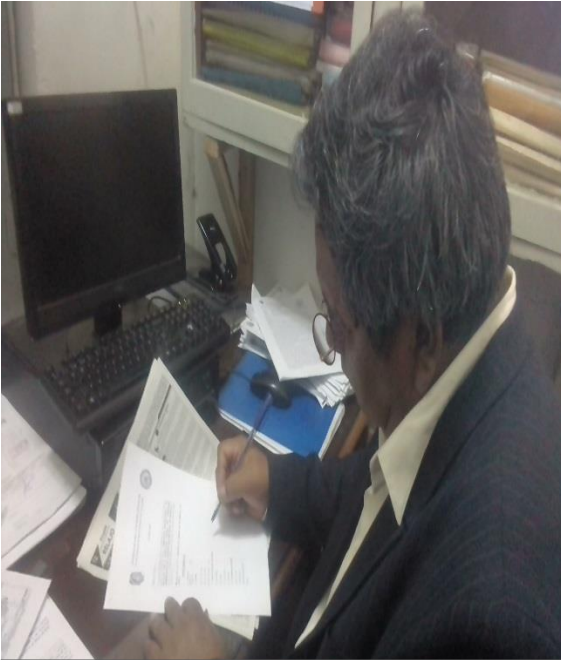
Encuesta realizada al Sub Gerente de Ejecución Coactiva en la Municipalidad Provincial de Abancay.



Encuesta realizado a la gerencia de Asesoría Jurídica en la Municipalidad Provincial de Abancay.



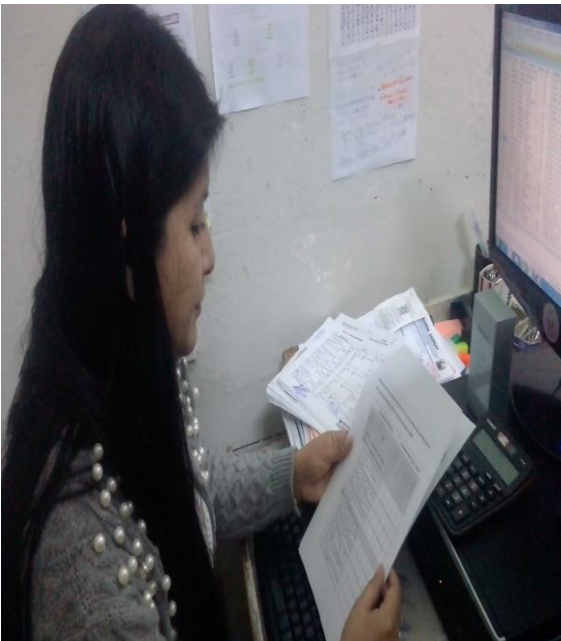
Encuesta realizada a la Sub Gerente de Contabilidad en la Municipalidad Provincial de Abancay.



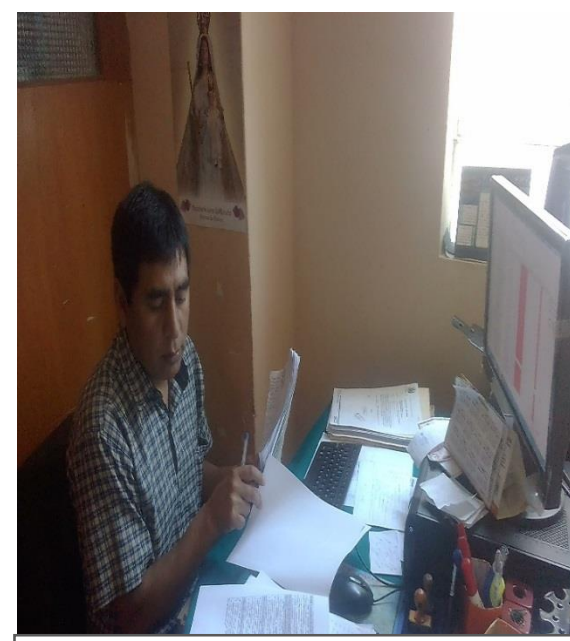
Encuesta realizada al Sub Gerente de Regulación de Transporte en la Municipalidad Provincial de Abancay.



Encuesta realizada a la Sub Gerenta de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Abancay.



Encuesta realizada a la Gerencia de Administración y finanzas en la Municipalidad Provincial de Abancay.



Encuesta realizada al Sub Gerente de Tesorería en la Municipalidad Provincial de Abancay.

Anexo 05: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



Cuestionario

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: **“HABILIDADES GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2017”**, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda.

Marque con una “X” la Alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

Masculino ()

Femenino ()

1.2. Edad:

De 18 a 35 años ()

De 36 a 45 años ()

De 46 a 50 años ()

1.3. Nivel de estudio alcanzado:

a) Secundaria ()

b) Instituto ()

c) Universidad ()

d) Posgrado ()

1.4. Ocupación principal:

- Ama de casa ()
 Agricultor ()
 Independiente ()
 Jubilado/pensionado ()
 Otros ()

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala de Likert:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Escala de Medición		Escalamiento tipo Likert				
Nº	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
VARIABLE 1: Habilidades gerenciales		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Habilidades conceptuales						
1	¿Cada día tiene muy claro lo que tiene que hacer en su trabajo?					
2	¿Desarrolla y mantiene una amplia red de relación entre el personal administrativo?					
3	¿Ud. tiene la libertad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?					
4	¿Prioriza sus objetivos, programando sus actividades de manera adecuada en el tiempo previsto?					
DIMENSION 2: Habilidades de trato personal						
5	¿Mantiene el control ante cualquier situación y actúa de manera apropiada?					
6	¿Afronta con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad?					

7	¿Es buena la comunicación entre el personal administrativo?					
8	¿Cuándo Ud. plantea un cambio, le motiva a que se comprometa y participe activamente en su trabajo?					
9	¿La relación que tengo con mis compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?					
DIMENSION 3: Habilidades técnicas						
10	¿En su trabajo requiere un gran número de habilidades y conocimientos?					
11	¿Mira más allá de los límites de su función, comprende el impacto de sus actuaciones en otras áreas?					
12	¿Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido y eficaz para obtener los resultados deseados?					
VARIABLE 2: Satisfacción laboral						
DIMENSION 1: Satisfacción por Facetas						
13	¿Se valora el esfuerzo del personal administrativo en el logro de objetivos de la municipalidad?					
14	¿Dadas sus funciones es justa los beneficios que recibe?					
15	¿Uds. Se siente comprometidos con la institución para cumplir con todas las metas establecidas?					
DIMENSION 2: Condiciones Favorables de Trabajo						
16	¿Las condiciones ambientales de su área facilitan su actividad diaria?					
17	¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras (no representan riesgo para su integridad física)?					
18	¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?					
DIMENSION 3: Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo						
19	¿Ud. cumple adecuadamente con sus responsabilidades que le asignan?					
20	¿Considera Ud. que ha mejorado como profesional o como persona en su área?					
21	¿Ud. ha logrado las metas que se planteó en su trabajo durante el tiempo que viene trabajando?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 06: Base de datos del cuestionario

N Encuesta	Datos generales				V-1 Habilidades gerenciales									VARIABLE-2 Satisfaccion Laboral											D1	D2	D3	VI	VD						
	Genero	Edad	Nivel de estudios Alcanzados	Ocupacion general	D1.-Habilidades Conceptuales				D2.-Habilidades de trato personal					D3.-Habilidades Tecnicas			D-1 Satisfaccion por facetas			D.2 Condiciones favorables de Trabajo			D.3 satisfaccion con el trabajo												
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						P21					
E1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E3	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E4	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E5	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E6	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E7	2	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
E8	2	1	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E9	1	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E10	1	2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E11	2	1	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E12	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E13	2	1	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
E15	1	3	2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E16	1	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E17	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E18	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E19	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E20	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E21	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E22	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E23	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E24	1	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E25	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E26	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	1	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E28	1	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	1	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E30	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E31	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E32	1	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E33	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E34	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E35	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E36	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

