



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCION
LABORAL EN LAS DIRIGENTES DE LOS
COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

**Gómez García, Anny Haydeé
Pintado Aguilar, Yudith Mabel**

Asesor:

MBA. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como Determinar la relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio. Fue necesario acudir a dicha institución para obtener la relación de las madres beneficiarias y los respectivos sectores donde pertenece cada una.

Mediante el desarrollo de la investigación se realizó una encuesta a los dirigentes de los comedores populares con respecto a las habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las diferentes dirigentes de los comedores populares.

Para obtener la información se realizó una encuesta a 36 dirigentes lo que permitió obtener resultados para nuestra investigación.

Se puede afirmar que existe influencia entre habilidades gerenciales satisfacción laboral en los comedores, lo que se determinó mediante

Se realizó una propuesta de gestión administrativa para mejorar la relación entre los beneficiarios y la municipalidad.

Palabras claves: Habilidades gerenciales y satisfacción laboral

ABSTRACT

The present research work is to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction of the leaders of the popular kitchens of the provincial municipality of San Ignacio. It was necessary to go to this institution to obtain the relationship of the beneficiary mothers and the respective sectors where each one belongs.

Through the development of the research, a survey was conducted among the leaders of the soup kitchens regarding the managerial skills and job satisfaction of the different leaders of popular quiches.

To obtain the information, a survey of 36 leaders was carried out, which allowed us to obtain results for our investigation.

It is possible to affirm that there is influence between managerial skills job satisfaction in the dining rooms, which was determined by means of.

A proposal for administrative management was made to improve the relationship between the beneficiaries and the municipality.

Key words: Management skills, job satisfaction

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
CAPITULO I.....	9
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Justificación	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
1.3. Antecedentes	13
1.3.1. Antecedentes nacionales	13
1.3.2. Antedecentes Internacionales	14
1.4. Objetivos.....	14
1.4.1. Objetivos Generales	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	15
1.4.3. Alcances del estudio.....	15
1.5. Diseño de investigación	15
1.5.1. Diseño descriptivo.....	15
Teorías que fundamentan el estudio	15
CAPITULO III.....	18
MARCO	18
METODOLÓGICO	18
1.5.2. Marco metodológico	18
1.6. Población y muestra	19
1.7. Hipótesis	20
1.8. Variables	21
1.9. Operacionalización	22
1.10. Resultados de la prueba de la correlación Chi-cuadrado entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipo y diseño de investigación	19
Tabla 2 Variable habilidades gerenciales	22
Tabla 3 Variable satisfacción laboral	23
Tabla 5 Habilidades conceptuales	25
Tabla 6 Habilidades Humanas	26
Tabla 7 Habilidades gerenciales	27
Tabla 8 Factores internos.....	28
Tabla 9 Factores externos	29
Tabla 10 Satisfacción laboral.....	30
Tabla 11 Resultados Evaluación de las habilidades gerenciales y la dimensión de satisfacción laboral.	31

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	Habilidades técnicas.....	24
Ilustración 2	Habilidades conceptuales.....	25
Ilustración 3	Habilidades Humanas	26
Ilustración 4	Habilidades gerenciales	27
Ilustración 5	Factores internos	28
Ilustración 6	Factores externos	29
Ilustración 7	Satisfacción laboral.....	30

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Aburto, (2011) En su tesis “Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional afirma que, en todo el mundo se realiza el estudio integral del comportamiento de los individuos en las organizaciones, este es un tema que ocupa a todos los países por el impacto económico y social que tiene en los sectores de industria, el comercio y los servicios.

Actualmente las organizaciones como los comedores populares presentan diversos inconvenientes que dificultan el correcto desempeño de las funciones, deficiente rendimiento y falta de motivación, conflictos entre otros problemas que se presentan por la falta de poseer habilidades gerenciales y al mismo tiempo no ser flexible ante estos cambios positivos que generan un buen resultado al poseerlas.

No siempre las relaciones sociales con nuestros compañeros de trabajo son como nosotros queremos. Dentro del trabajo surgen conflictos que se tienen que solucionar y que de alguna manera crean efectos positivos y negativos dentro de una organización, lo que afecta la producción, y la motivación de salir adelante los objetivos de cada organización.

Lo que actualmente se manifiesta en algunas organizaciones de los diferentes sectores que pertenecen a los comedores de la municipalidad provincial, es la poca participación de las madres en el desarrollo de habilidades, poco desempeño en la rotación de las asociadas en los turnos de cocina y su restringida participación en las comunidades.

Actualmente en las organizaciones como los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio ocurren con frecuencia estos problemas, las madres beneficiarias llegan a tener conflictos con el grupo de su organización pues desconocen poseer habilidades gerenciales y lo peor aún que carecen de motivación para solucionar sus problemas que ellas mismas.

1.2. Justificación

Se considera una habilidad la capacidad y actitud para dirigir una organización hacia el desarrollo de los objetivos, lo que justifica la importancia de hablar sobre el desarrollo de las habilidades gerenciales ya que constituyen la parte fundamental que debe de poseer un administrador para que conduzca a su organización hacia el desarrollo y motivación eficiente de los integrantes de su organización y por lo tanto se logren los objetivos propuestos para el beneficio de todos los integrantes.

Es importante investigar y conocer las dificultades de coordinación de las madres que se agrupan para que juntas puedan proveer de alimentos a sus familias y que con el paso del tiempo por falta de buenas políticas públicas llegan a tener contradicciones lo que genera como consecuencia que poco a poco se transforme en un problema de coordinación entre las integrantes de la organización.

La motivación laboral en las organizaciones constituye un elemento primordial para el buen desempeño de laboral de los integrantes en una organización, una persona cuando se siente motivada puede lograr hasta los que parecía no haberlo podido hacer antes y por lo cual le genera una satisfacción por su logro.

Mariño, (2014) en su trabajo final de grado manifiesta que la satisfacción, a diferencia de la motivación, da cuenta del placer que genera en el sujeto el cumplimiento de objetivos, que estaba motivado a conseguir. La motivación entonces refiere al impulso para lograr el resultado, lo cual genera satisfacción. Según lo dicho, si no existiera motivación en los trabajadores estos no estarían impulsados a realizar ninguna tarea para lograr ningún objetivo.

Por ello es de gran importancia como administradores estudiar el desarrollo de las habilidades gerenciales y la motivación laboral para poder observar detenidamente los problemas de las organizaciones de nuestra comunidad en este caso específicamente de los comedores populares de la municipalidad de San Ignacio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes nacionales

Salvador & Murguesa, (2015) en su tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo afirma que las organizaciones deben ser administradas eficientemente y los ejecutivos que la dirigen deben conocer a fondo el factor humano que hay en ellas, siendo necesario saber administrar a las personas y al mismo tiempo relacionarse con ellas. Por eso, es importante para un gerente desarrollar competencias que mejoren día a día el clima organizacional, ya que son estas las que hacen que ellos puedan dirigir una empresa obteniendo beneficios no solo económicos sino de desarrollo personal.

Gutiérrez, (2012) en su tesis motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones de la universidad Pontificia universidad Católica del Perú, nos dice que La productividad del trabajo debería conseguirse a través de altos rendimientos (eficiencia y eficacia) originados en gran medida por un sentido de satisfacción personal por parte de los que realizan el trabajo. Tanto el rendimiento como la satisfacción pueden conseguirse cuando los trabajadores están motivados. Por tanto, si el objetivo último es conseguir altos niveles de productividad en construcción, la industria debería crear, entre otras cosas, un ambiente motivador para aumentar el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores, generando también el COMPROMISO con la empresa para su desarrollo.

Acero & Montes, (2014) en su tesis "Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la dirección universitaria de logística de la universidad nacional de Huancavelica periodo 2014." En los grandes y pequeños negocios, los nuevos líderes pondrán en cuestión la suposición de que la satisfacción total del cliente representa la ética definitiva del servicio. Se desplazarán hacia la satisfacción total de todo el que tenga interés por el éxito de la organización tomando decisiones que beneficien a todas esas personas. Para generar esta nueva manera de pensar, los líderes tienen que crear un nuevo conjunto de destrezas, de sinergia. Esta procede de un modo natural de la calidad de la relación, de la amistad, de la confianza y del amor que une a las personas.

1.3.2. Antecedentes Internacionales

Pereda, Guzmán, & Santa Cruz, (2014) En sus conclusiones corroboran las tesis de la importancia estratégica que el desarrollo de habilidades directivas tiene en todas las organizaciones. Y especialmente en el sector público, se reivindica la necesidad de una mayor valoración y consideración de lo que la presencia de unos recursos humanos con habilidades personales y directivas, tiene en cumplimiento de los objetivos de cada organización. Que el desarrollo y la formación en habilidades directivas incrementa la productividad de las organizaciones, es una realidad confirmada en el sector privado, pero que aún no se ha trasladado suficientemente al sector público.

Frías, Sánchez, & Ucrós, (2009) En resumen de Habilidades gerenciales en directivos Caso de estudio: Universidad de la Guajir manifiesta que, los gerentes trabajan con otras personas y por medio de estas desarrollan su trabajo en equipos, con el fin de lograr la eficiencia y la eficacia organizacionales. Del mismo modo, son los responsables de los objetivos, metas y tareas individuales y grupales, y tienen como objetivo enfrentar los problemas y solucionarlos de manera positiva. Así pues, es importante la percepción que el directivo o gerente tenga de su propia responsabilidad, ya que él debe ser capaz de evaluar las habilidades gerenciales que posee para dirigir a otros, al tiempo que debe comprender el alcance de su propia responsabilidad en los procesos organizacionales.

Barba, (2011) en su tesis “Diagnostico de competencias gerenciales en empresas y universidades de Morelos” Mexico explica que los Organismos internacionales como la UNESCO (2005),o la organización mundial del trabajo (2009), señalan la importancia de las competencias para el desarrollo y para el mejoramiento del nivel educativo y productivo y los pueblos, mientras que otra parte están los esfuerzos de los gobiernos nacionales y estatales cuyos proyectos de mejoramiento requieren de información precisa respecto del estado que guarda la educación y sus resultados en el entorno laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos Generales

Determinar la relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar las habilidades de las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Conocer la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las dirigentes.

Explicar la satisfacción laboral de las dirigentes de los comedores populares

1.4.3. Alcances del estudio

El desarrollo de nuestra investigación es de método descriptivo correlacional lo que demostrara la relación entre habilidades gerenciales y satisfacción de las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad de San Ignacio.

1.5. Diseño de investigación

1.5.1. Diseño descriptivo

Horna, (2010) En su Manuel breve para los tesistas de Administracion, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing Especifica las propiedades, las características o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades, etc.

Existe bibliografía sobre el tema, pero pocos estudios empíricos.

Usa estudios comparativos, longitudinales, transversales, de encuesta.

Descriptivo-correlacional: Evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras. Existe bibliografía sobre el tema y estudios empíricos descriptivos.

Teorías que fundamentan el estudio

Habilidades Gerenciales

Portilla, (2013) En su tesis Los comedores populares de Lima como espacios de negociación afirma que los Comedores Populares también son escenarios de organización y trabajo colectivo, en donde se desarrollan formas de trabajo basadas en la ayuda mutua. Se van gestando relaciones cara a cara, afectos y vínculos con nuevos actores sociales “y comienzan a exigir, fiscalizar y negociar con otras instituciones, legitimando el trabajo doméstico y colectivo y el rol doméstico de la mujer”

Duarte, (2013) en su ensayo habilidades gerenciales y su importancia en el éxito de una organización nos dice que puntualmente en el tema de habilidades gerenciales se encuentra una habilidad que abarca muchas cualidades personales y que es de suma importancia para un directivo. Se trata del liderazgo el cual se basa en la influencia interpersonal orientada hacia el logro de objetivos mediante la comunicación; esta influencia supera las actividades cotidianas las cuales se dan mediante órdenes. Es la forma de inspirar confianza entre las personas que componen un equipo y la influencia que se pueda lograr sobre ellas para cumplir las metas establecidas.

Fácilmente una persona que quiera convertirse en líder puede adquirir conocimientos para desarrollar un liderazgo como teorías, tácticas y estrategias de liderazgo que se pueden adquirir en cursos o seminarios. Pero es importante tener en cuenta que existen varias características que no puede adquirir de un día para otro como son la empatía, carisma, sentimientos y proyección que caracterizan a un líder. Principalmente la formación de un líder se compone de varios factores como lo son la genética e infancia, la educación, la experiencia, los fracasos y la formación objetiva.

Gutiérrez,(2013) en su tesis Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones dice Los recursos humanos suponen gran parte del costo de la mayoría de proyectos de construcción y la industria emplea a una gran variedad de personas con distinta formación y cultura ocupacional, incluyendo a trabajadores sin cualificación, trabajadores expertos en los oficios y profesionales en posiciones operativas, directivas y administrativas.

Herbert, (2014) en su informe Estilos Gerenciales y satisfacción Laboral menciona que Gestionar personas se constituye hoy en día en uno de los aspectos claves de la función gerencial. Si los gerentes modernos cuentan con equipos humanos de alta eficiencia, que posean además adecuados niveles de motivación y compromiso con su institución, existirán mayores posibilidades de delegar funciones a personal competente y motivado

para desarrollar un buen trabajo y brindar un servicio de calidad. Esto conduce además a que los gerentes liberen tiempo para diseñar y ejecutar nuevos planes y estrategias de desarrollo institucional. Uno de los aspectos clave en la gestión de personas en las instituciones modernas es el manejo de un estilo adecuado de liderazgo. Este tema muchas veces ha permanecido ignorado o soslayado debido a que los propios gerentes no conocían su existencia y mucho menos que era un manejo importante para facilitar y optimizar su gestión.

Angélica, (2011) en su tesis “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región callao” Hablar sobre satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en psicología del trabajo y organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Las Instituciones Educativas, como organizaciones, desarrollan criterios sociales y políticas administrativas orientadas al logro de objetivos. Es un hecho casi total que los docentes que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, o porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los docentes que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de desarrollo docente, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Es importante mencionar que los perjudicados en casos, son los educandos y especialmente los niños con necesidades educativas especiales.

CAPITULO III

MARCO

METODOLÓGICO

1.5.2. Marco metodológico

Tipo y diseño de investigación

Tabla 1 Tipo y diseño de investigación

Método	Características	Instrumentos
Descriptivo Correlacional	<p>Determinar el grado de asociación entre varias variables empresariales. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa-efecto.</p> <p>Con el diseño correlacional no se puede analizar la relación causa-efecto, pero sí sospecharlas. Si en la teoría dos variables tienen relación causa-efecto, entonces, se puede sospechar que tienen relación causal en los datos. Nunca se podrá estar seguro</p>	<p>Cuestionarios, encuestas, entrevistas estructuradas, guía de revisión de datos.</p> <p>Técnicas de análisis: Correlación r de Pearson, Spearman, Chicuadrado, Análisis de Regresión.</p> <p>Hay estudios correlaciones que no son cuantitativos sino cualitativos, no utilizan coeficientes de correlación sino otras técnicas de análisis como las tablas cruzadas y el análisis de contenido por conglomerados.</p>

1.6. Población y muestra

Población

Los comedores populares considerados como muestra dentro de la municipalidad provincia de San Ignacio, son 12 comedores de diferentes sectores un total de 307 beneficiarios.

Muestra

Evaluaremos a los dirigentes de cada comedor popular de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Para determinar la muestra que evaluaremos aplicaremos la siguiente formula.

Donde

n = Tamaño de la muestra

N = 60 dirigentes de comedores populares

Z = Grado de confiabilidad 90% =1.64

p = Probabilidad positiva 0.2

q = Probabilidad negativa 0.8

e = Margen de error: 7%

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) + E^2 * Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{60*(1.64)^2*0.2*0.8}{(60-1)(0.07)^2+(1.64)^2*0.2*0.8}$$

n = 36 Dirigentes de comedores populares

Distribuidos en 12 comedores, se elegirá al azar 3 dirigentes de cada comedor

1.7. Hipótesis

Existe relación significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral en las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

1.8. Variables

Habilidades gerenciales

(emprendepyme.net) En su página web define Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente o director de una organización.

Satisfacción Laboral

Hannoun,(2011) La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

1.9. Operacionalización

Tabla 2 Variable habilidades gerenciales

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	UNIDADES	
INDEPENDIENTE	HABILIDADES GERENCIALES	Trabajo en equipo.	ENCUESTA	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
		HABILIDADES TECNICAS			Orientación a los beneficiarios.
					Manejo de los Programas Asistenciales.
					Realización de Planes.
		HABILIDADES CONCEPTUALES			Toma de decisiones.
					Intercambio de experiencias.
					Desarrollo de la creatividad.
					Manejo de comunicación.
		HABILIDADES HUMANAS			Relaciones Interpersonales.
					Manejo de conflicto

Fuentes: elaboración propia

Tabla 3 Variable satisfacción laboral

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE					
VARIABLES	DIMENSIONES		INDICADORES	TECNICA	UNIDADES
DEPENDIENTE	SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES INTERNOS	Trabajo entre si	ENCUESTAS	Escala de Likert
			Reconocimientos		
			Responsabilidad		
		FACTORES EXTERNOS	Logros		
			políticas organizacionales		
			Supervisión		
		Condiciones de trabajo			

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Ilustración 1 Habilidades técnicas

Tabla 4

Nivel de trabajo en equipo según la dimensión de habilidades técnicas en los comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	42
Regular	9	25
Buena	12	33
Total	36	100

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.

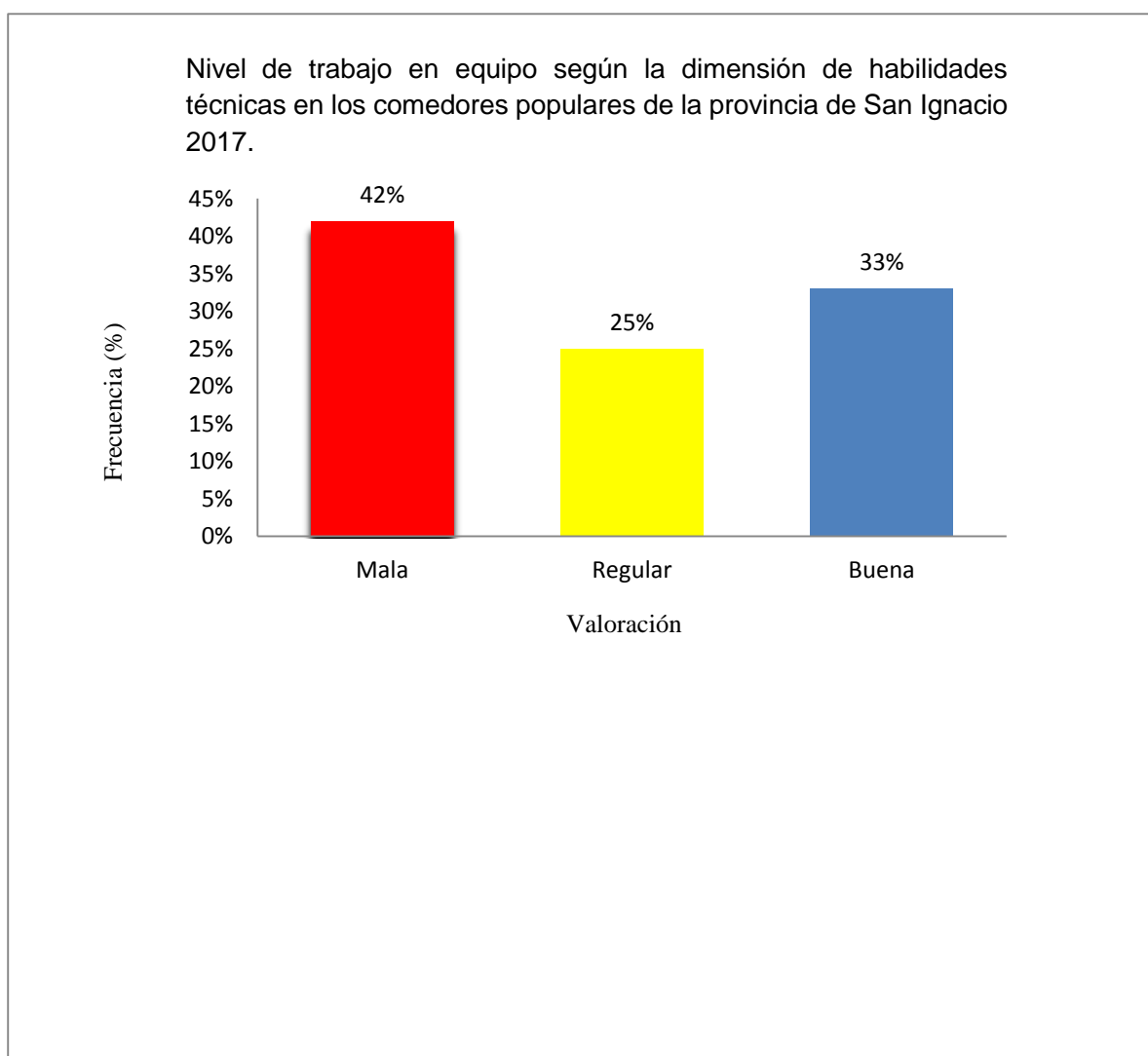


Ilustración 2 Habilidades conceptuales

Tabla 5

Nivel de trabajo en equipo según la dimensión de habilidades conceptuales en los

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0
Regular	0	0
Buena	36	100
Total	36	100

comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017.

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.

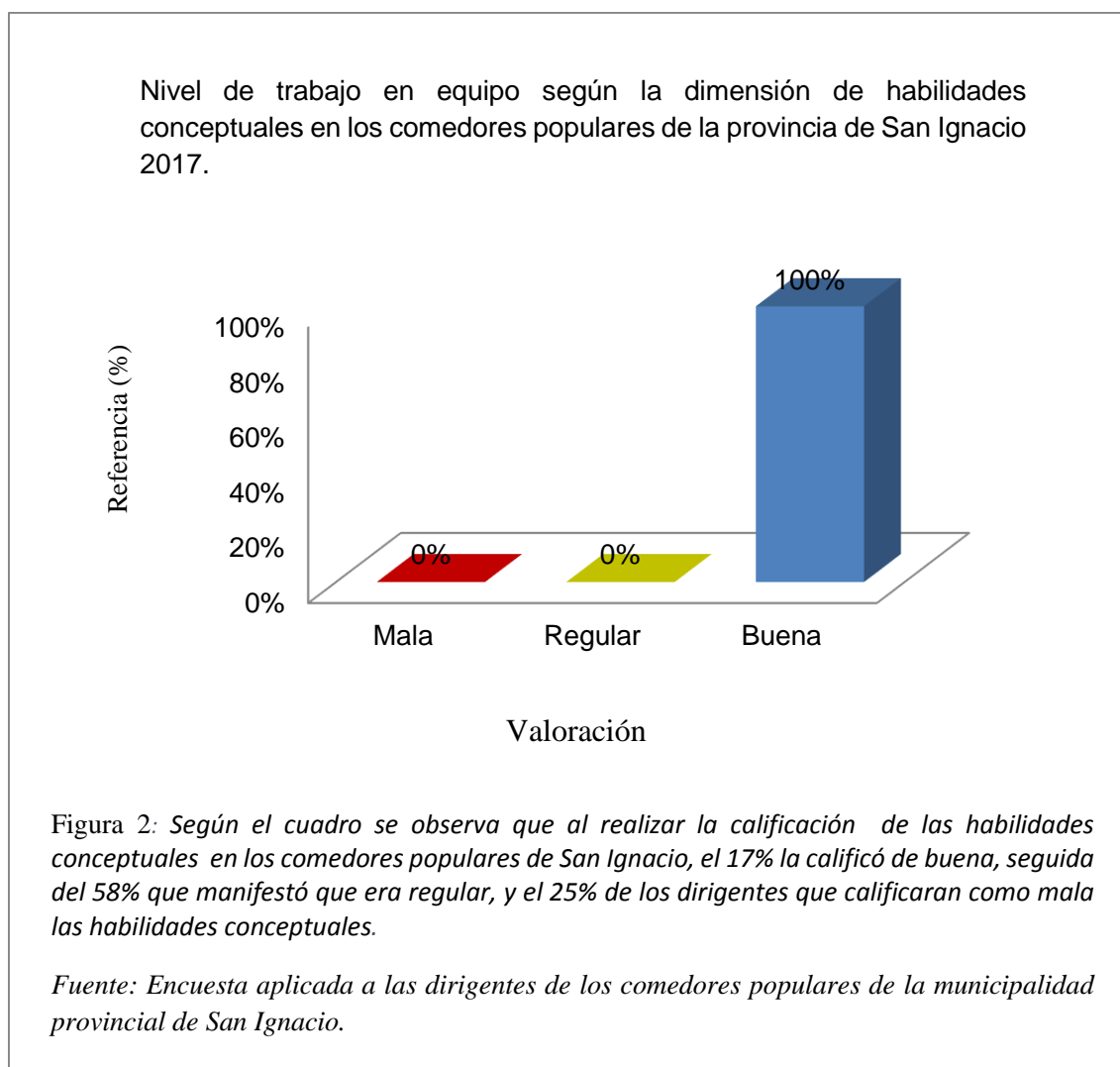


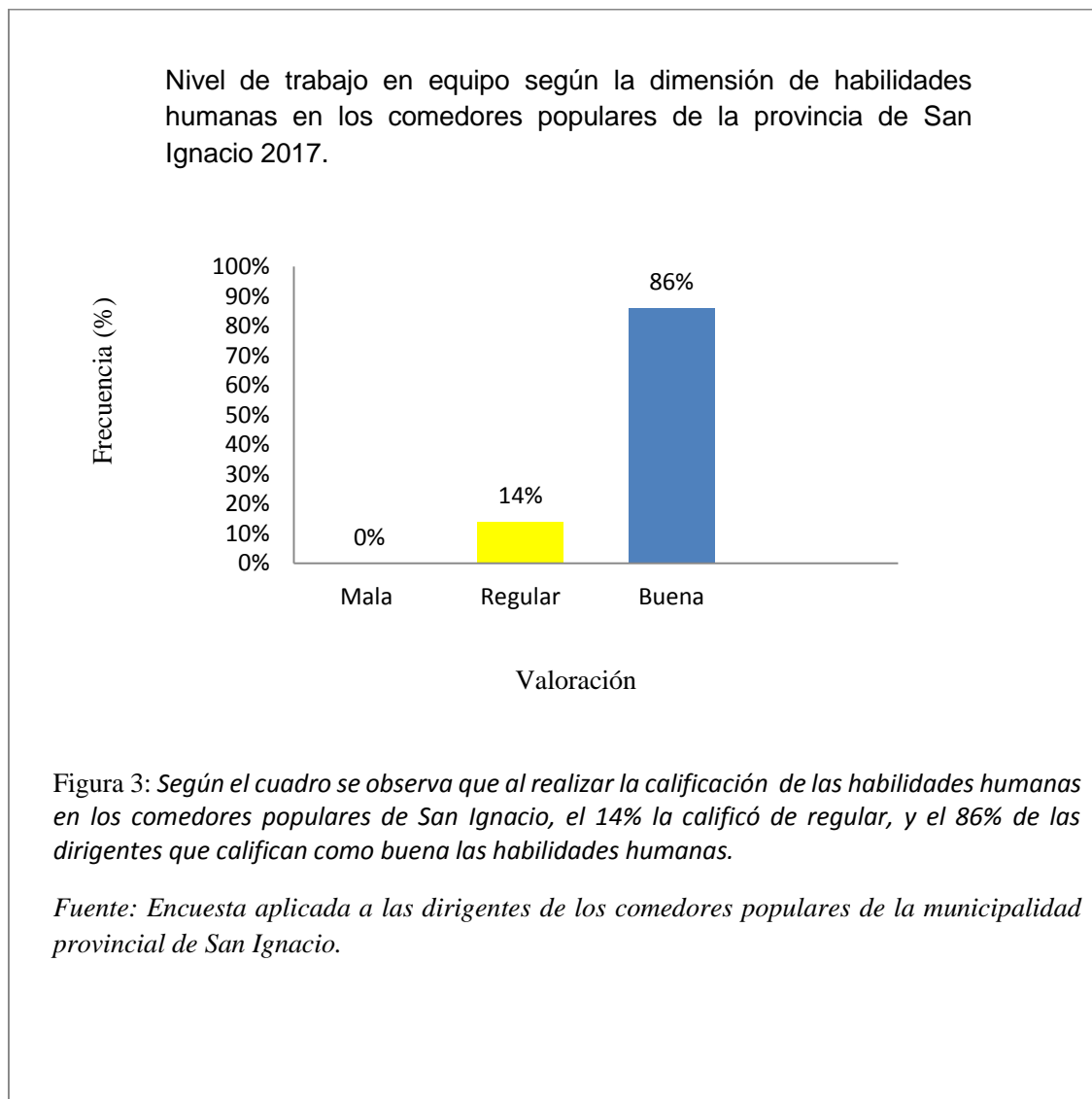
Ilustración 3 Habilidades Humanas

Tabla 6

Nivel de trabajo en equipo según la dimensión de habilidades humanas en los comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0
Regular	5	14
Buena	31	86
Total	36	100

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.



Resumen de Habilidades Gerenciales

Ilustración 4 *Habilidades gerenciales*

Tabla 7

Nivel de habilidades gerenciales según dimensiones en los comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	20	56
Regular	12	33
Buena	04	11
Total	36	100

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.

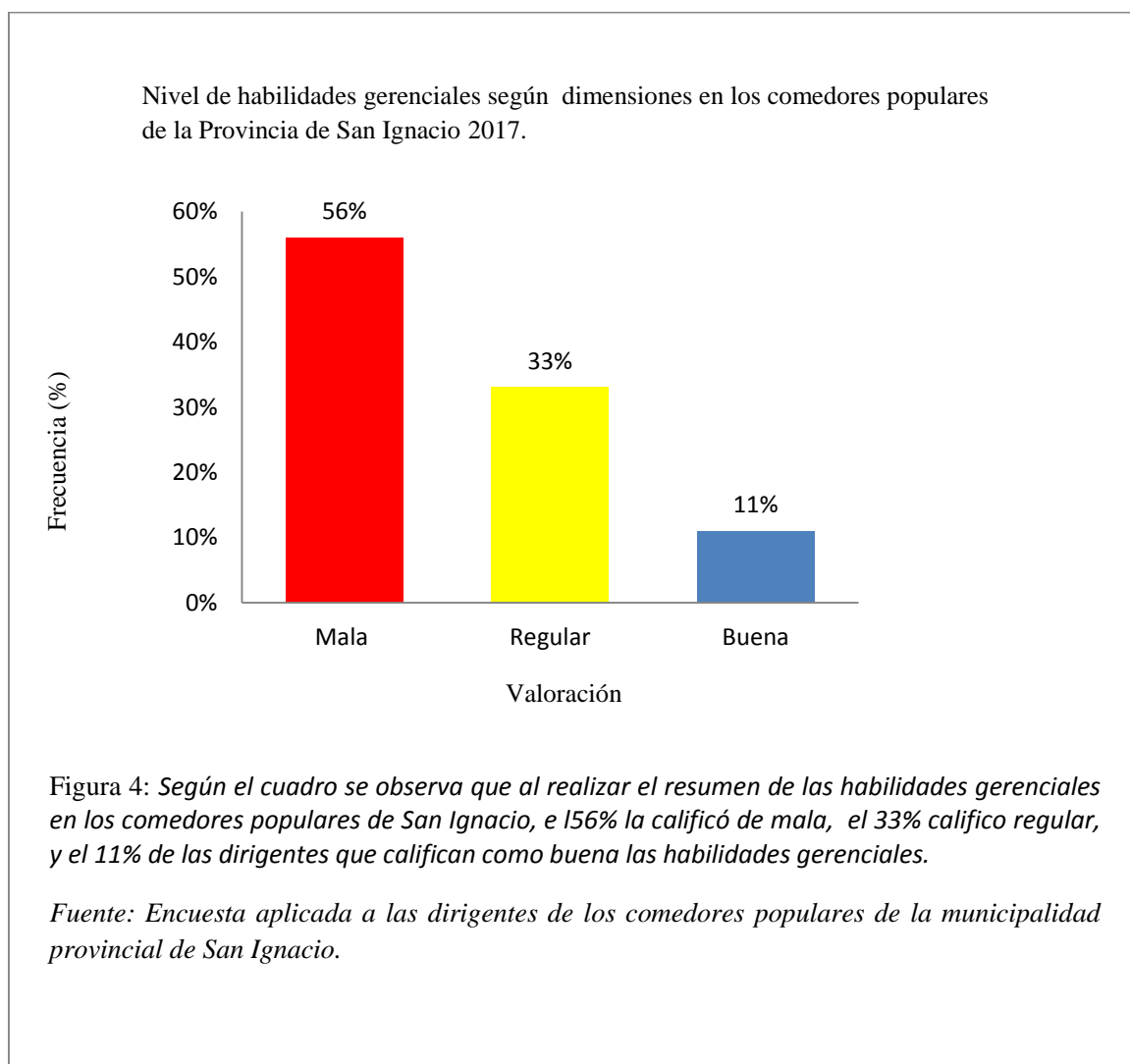


Ilustración 5 Factores internos

Tabla 8

Nivel de trabajo en equipo según la dimensión de factores internos en los comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	0
Regular	15	6
Buena	13	94
Total	36	100

Figura 6: Según el cuadro se observa que al realizar la calificación de los factores externos en los comedores populares de San Ignacio, el 100% la calificó como mala los factores externos.

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio

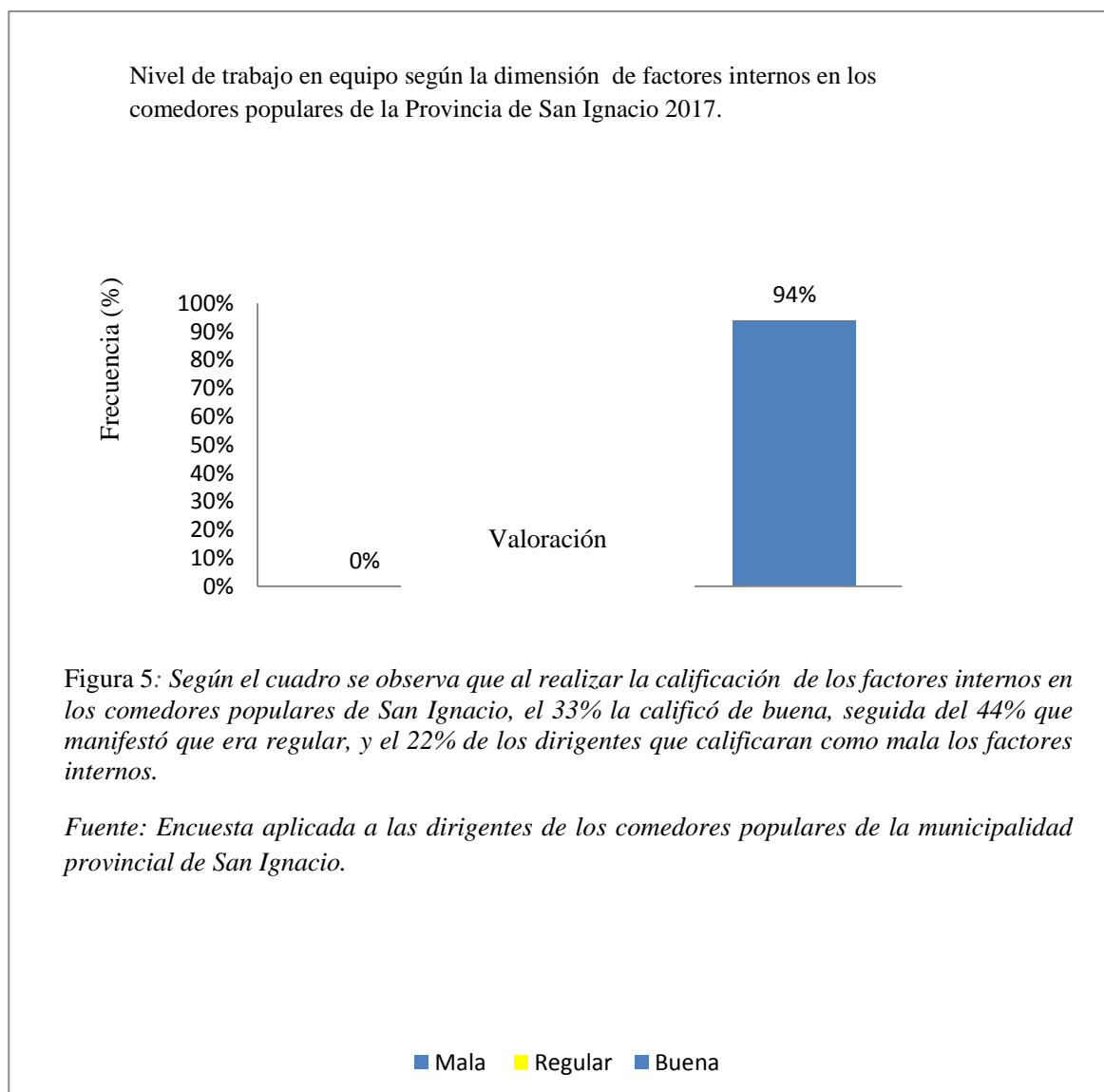


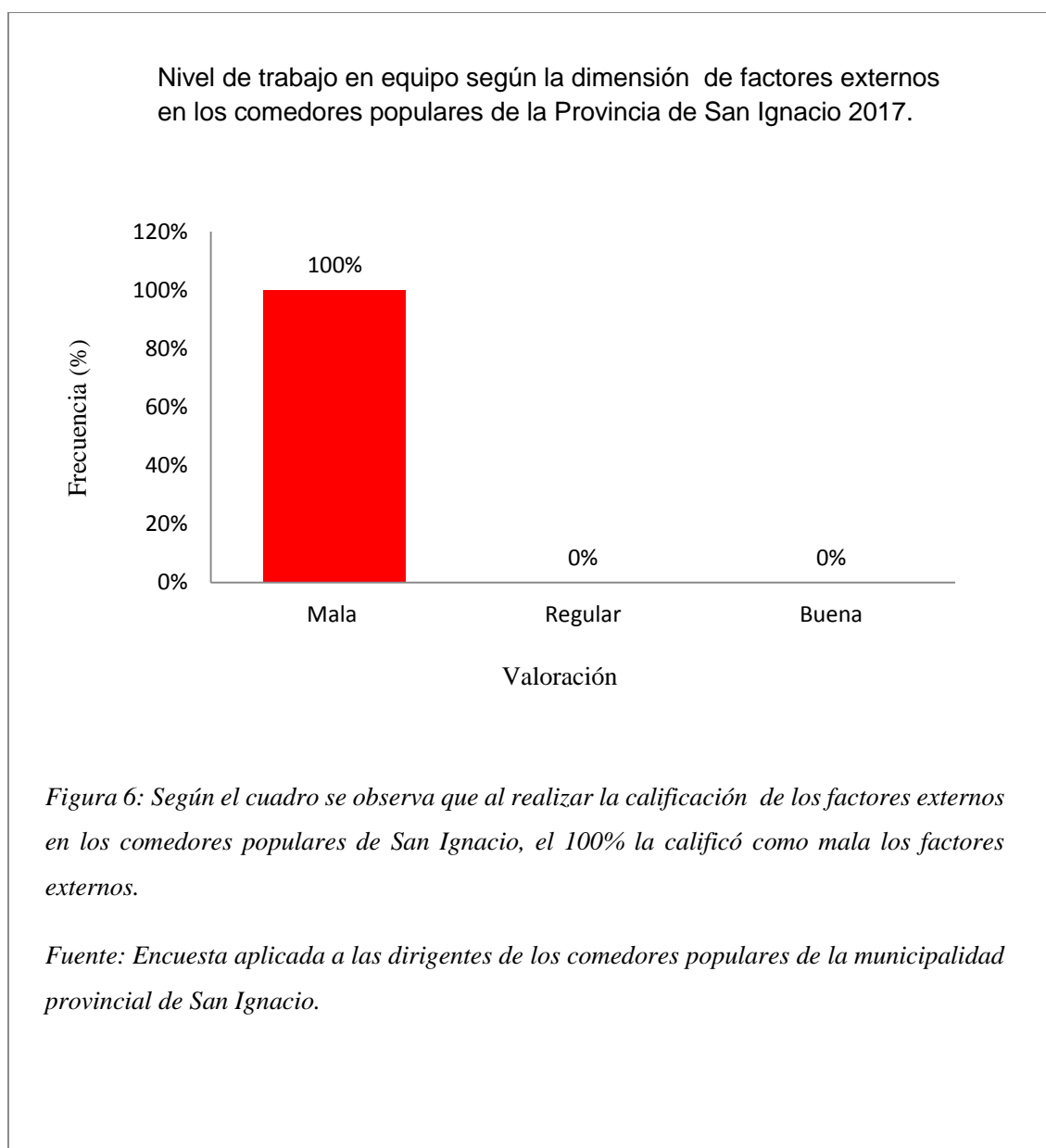
Ilustración 6 Factores externos

Tabla 9

Nivel de trabajo en equipo según la dimensión de factores externos en los comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	34	100
Regular	2	0
Buena	2	0
Total	36	100

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.



Resumen de satisfacción laboral

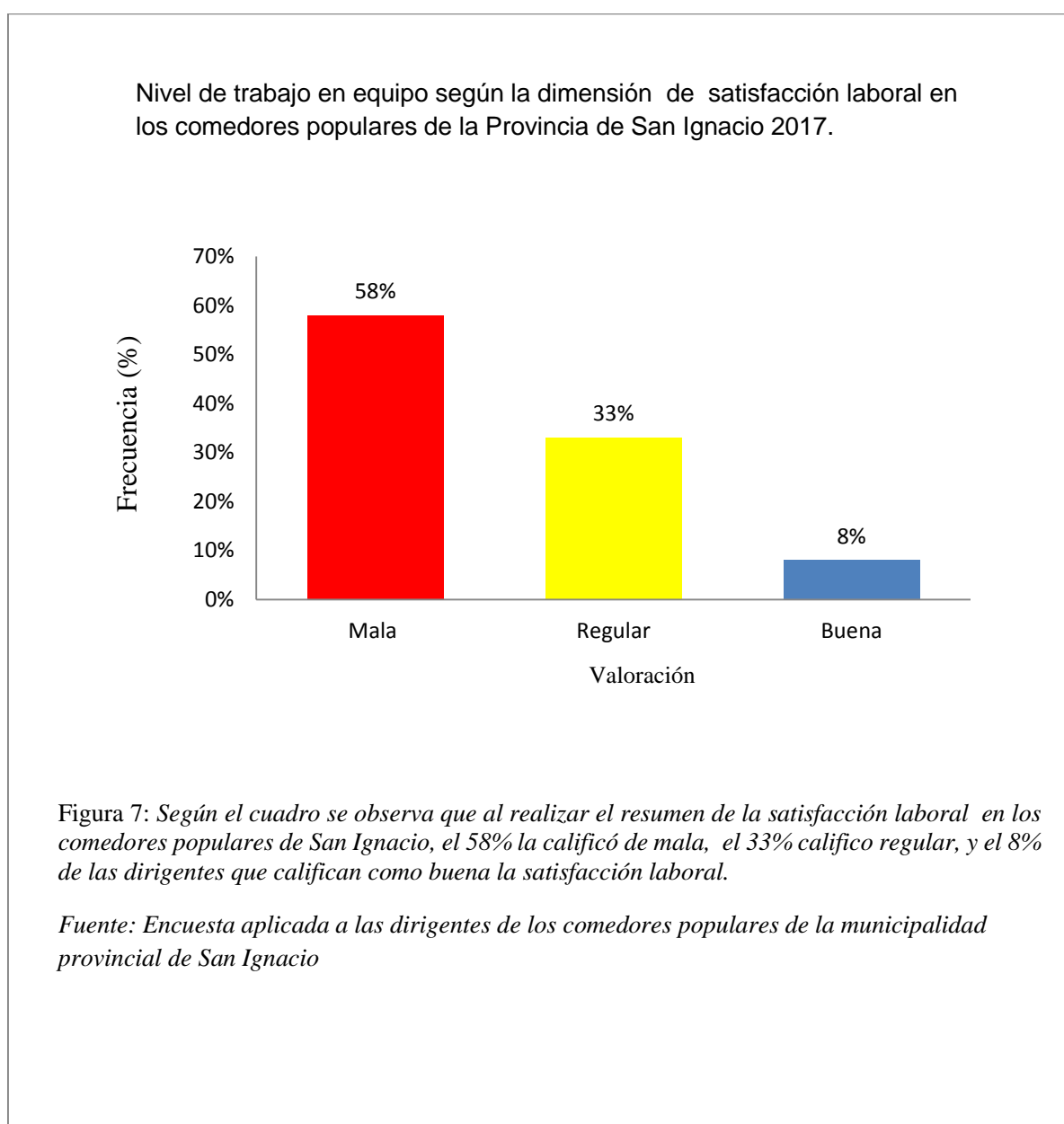
Ilustración 7 Satisfacción laboral

Tabla 10

Nivel de satisfacción laboral según dimensiones en los comedores populares de la Provincia de San Ignacio 2017

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	58
Regular	12	33
Buena	3	8
Total	36	100

Fuente: Encuesta aplicada a las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.



1.10. Resultados de la prueba de la correlación Chi-cuadrado entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral.

Tabla 11 Resultados Evaluación de las habilidades gerenciales y la dimensión de satisfacción laboral.

Habilidades Gerenciales	Satisfacción Laboral			Total	
	Mala	Regular	Buena		
Mala	n	15	3	1	19
	%	78.9%	15.8%	5.3%	100.0%
Regular	n	5	7	1	13
	%	38.5%	53.8%	7.7%	100.0%
Buena	n	1	1	2	4
	%	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
Total	n	21	11	4	36
	%	58.3%	30.6%	11.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

12.90 chi-square
4 df
.0118 p-value
.599 Phi coefficient
.514 Coefficient of Contingency
.423 Cramér's V
Fisher Exact Probability can only be calculated for a 2 x 2 table.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Resultados de la prueba Chi cuadrado:

4.58 chi-square

1 Df

0.0323 p-value

Como el valor-p es menor de 0,05 entonces se puede afirmar que existe influencia entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral en los comedores populares de San Ignacio.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al evaluar a los dirigentes de los diferentes comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio concluimos que existe una relación de influencia entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral.

Hemos logrado conocer la situación actual que tienen los beneficiarios de los 12 comedores populares que pertenecen a la municipalidad.

Logramos explicar cómo se encuentra la relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral dentro de los comedores populares, lo que nos permitió hacer una evaluación minuciosa de cada una de las variables y sus dimensiones.

RECOMENDACIONES

A la sub gerencia de programas sociales recomendarle realizar constantemente capacitaciones y lograr fortalecer las habilidades gerenciales y de tal manera exista satisfacción laboral en el desarrollo de las funciones de su organización.

A la sub gerencia generar nuevas oportunidades para promover la integración y reconocimiento de los comedores dentro de la provincia.

REFERENCIAS

- Aburto, P. H. (2011). *Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Acero, C. N., & Montes, P. C. (2014). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la dirección universitaria de logística de la universidad nacional de Huancavelica periodo 2014*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Angélica, L. T. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas - región Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- B.Stensrud, A. (s.f.). Negociación de poder y respeto: El comedor popular como punto de encuentro entre mujeres pobres y el estado en Cusco, Perú. . *Negociación de poder y respeto: El comedor popular como punto de encuentro entre mujeres pobres y el estado en Cusco, Perú*. .
- Barba, A. M. (2011). *Habilidades gerenciales: Análisis de una muestra de directivos de la industria hotelera*. Mexico: Universidad Iberoamericana.
- Bogotá como vamos. (23 de Julio de 2012). *bogota como vamos Concejo*. Obtenido de situación actual y futuro de los comedores comunitarios en la capital:
<http://www.bogotacomovamos.org/concejo/blog/situacion-actual-y-futuro-de-los-comedores-comunitarios-en-la-capital/>
- Bonilla, B. C., & Guerrero, C. E. (2014). *Evaluación del programa social "Comedores Populares" de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Año 2007-2012*. Lambayeque: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Definición.org. (s.f.). <http://www.definicion.org/evaluacion>.
- Delgado, B. (18 de 01 de 2016). Programas sociales de America Latina, a examen ante la pobreza. pág. 1.
- Duarte, R. A. (2013). *Habilidades gerenciales y su importancia para el éxito de una organización*. Bogotá: Universidad militar de Nueva Granada.
- emprendepyme.net*. (s.f.). Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/las-habilidades-gerenciales.html>
- Fernandez, J. J. (30 de 01 de 2016). Certificado de Calidad para el Centro de Salud.
- Forigua, A. N., & Villalba, T. J. (2009). *Diagnostico administrativo de los comedores comunitarios de Fontibón y su sostenibilidad en el tiempo*. Bogota: Universidad de la Salle.
- Francisco, Á. H. (2007). *Calidad y Auditoria en Salud*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Frías, A. E., Sánchez, R. D., & Ucrós, B. M. (2009). *Habilidades gerenciales en directivos Caso de estudio: Universidad de la Guajira*. Colombia: Universidad de la Guajira.
- Garro, W. J. (2014). *"Conocimientos y prácticas sobre higiene en la manipulación de alimentos que tienen las socias de comedores populares, distrito de Comas, año 2013"*. Lima.
- Gonzales, W. (13 de 05 de 2013). <http://recodatos.blogspot.pe/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>. Obtenido de <http://recodatos.blogspot.pe/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>.

- Gutiérrez, L. W. (2012). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. Lima: Pontificia universidad Católica del Perú.
- Gutiérrez, L. W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Herbert, J. P. (2014). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Horna, A. A. (2010). *¿ Como hacer una tesis en ciencias empresariales?* Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Humberto, D. C. (2006). *Gestión de Calidad del Servicio*.
- Liliana, P. S. (2013). *www.tesis.pucp.edu.pe*. Lima, Perú.
- Mariño, D. (2014). *Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado*. Montevideo: Universidad de la República.
- Mariño, E. Y. (2016). "Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent del distrito de Trujillo- La Libertad, Año 2014". Trujillo, Perú.
- Mera, R. A. (2011). *Modelo de intervención social sostenible de organización que genere liderazgo en la gestión del centro poblado Pacherez Lambayeque. 2008-2009*. Chiclayo, Perú.
- Murillo, V. C. (2011). *Los comedores populares en el distrito de Santiago de Surco 2002-2003*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Paño, R. M., & Soto, M. S. (2015). *Competencias emprendedoras y herramientas de gestión para la sostenibilidad de comedores populares. Estudio de caso del proyecto Promdesco de la ONG Alma Cápac de Lomas de Carabayllo 2009-2011*. Lima, Perú.
- Pereda, P. F., Guzmán, G. T., & Santa Cruz, F. G. (2014). *Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la Provincia de Córdoba (España)*. España: Universidad de Córdoba.
- Portilla Salazar, E. L. (2013). *Los comedores populares de Lima como espacios de negociación*. Lima, Perú.
- Portilla, Z. E. (2013). *Los comedores populares de Lima como espacios de negociación*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodríguez Vargas, M. C. (2012). *cybertesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de *cybertesis.unmsm.edu.pe*.
- Rodríguez, J. L. (2015). "PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA". Matagalpa.
- Salvador, R. M., & Murguesa, V. L. (2015). *Influencia de las habilidades gerenciales en el clima microorganizacional de las microempresas pertenecientes a la familia Asenjo de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sedesol. (2013). *Lineamientos específicos del programa de comedores comunitarios, en el marco de la cruzada contra el hambre*. México.

Torres, S. J., & Romero, U. L. (2016). *Dificultades de los gobiernos locales para la congestión de los programas de complementación alimentaria. Caso: Municipalidad Provincial de Huancavelica-Perú. Junio 2011*. Lima.

Trivelli, Á. C. (s.f.). De mujeres cocineras, comedores populares y la dieta andina. *Ministerio de desarrollo e inclusión social*.

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia La enciclopedia libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cuestionario>

ANEXOS

ANEXOS



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Gómez García Anny Haydeé

Apellidos y nombres

70088984

DNI N°

2151810962

Código N°

Semi-Presencial

Modalidad de estudio

Pintado Aguilar Yudith Mabel

Apellidos y nombres

70095509

DNI N°

2151810940

Código N°

Semi-Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado


Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

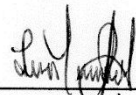
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Gómez García Anny Haydee
DNI N° 70088984





Pintado Aguilar Yudith Mabel
DNI N° 70088984




ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESINA)

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 0161-FACEM-USS-2018, presentada por las egresadas **PINTADO AGUILAR JUDITH MABEL y GÓMEZ GARCÍA ANNY HAYDEE**, autoras del trabajo de Investigación titulada **HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL EN LAS DIRIGENTES DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2017**. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 27 de febrero del 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 08 de febrero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Anny Haydeé GÓMEZ GARCÍA, con DNI: 70088984.


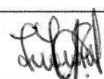
Yudith Mabel PINTADO AGUILAR, con DNI: 70095509.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

HABILIDADES GERENCIALES Y SASTISFACCION Y LABORAL EN LAS DIRIGENTES DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO-CAJAMARCA 2017., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GOMEZ GARCIA ANNY HAYDEE	70088984	
YUDITH MABEL PINTADO AGUILAR	70095509	

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
HABILIADES GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL EN LAS DIRIGENTES DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2017		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	GOMEZ GARCIA ANNY HAYDEE PINTADO AGUILAR YUDITH MABEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las dirigentes de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio 2017.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar las habilidades de las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Conocer la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las dirigentes. Explicar la satisfacción laboral de las dirigentes de los comedores populares	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA NUNCA , CASI NUNCA, AVECES,CASI SIEMPRE,SIEMPRE.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión	

	de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
HABILIDADES GERENCIALES	
1.-¿Usted trabaja en equipo?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
2.-¿Recibe orientación por la presidenta de su comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
3.-¿Maneja usted un control de asistencias de las madres beneficiarias de su comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
4.-¿Se cumple con los planes propuestos elaborados por la municipalidad?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
5.-¿Se reúnen con otros comedores para intercambiar recetas?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
6.-¿Las decisiones se toman en mutuo acuerdo entre madres y beneficiarias de su comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
7.-¿Motiva a las madres para mejorar los ambientes de su comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
8.-¿Mantiene buena comunicación con las	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES ()

madres beneficiarias y los funcionarios municipales?	CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
9.-¿Existe relación común entre madres y beneficiarias?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
10.- ¿Cuando se genera algún conflicto en el comedor popular se soluciona hablado?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
SATISFACCION LABORAL	
1.-¿Las madres beneficiarias realizan trabajos entre si?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
2.-¿Su comedor ha obtenido reconocimiento por la municipalidad?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
3.-¿Se delega las tareas para mantener en orden el comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
4.-¿su comedor es reconocido localmente?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
05.-¿Usted cumple adecuadamente con los horarios establecidos por su comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
6.-¿su comedor esta totalmente registrado en la municipalidad?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()
7.-¿La municipalidad realiza la supervisión a su comedor?	NUNCA () CASI NUNCA () AVECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()

8.-¿Su comedor se mantiene limpio y ordenado?	NUNCA	()
	CASI NUNCA	()
	AVECES	()
	CASI SIEMPRE	()
	SIEMPRE	()

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° NUNCA	()
	N° CASI NUNCA	()
	N° AVECES	()
	N° CASI SIEMPRE	()
	N° SIEMPRE	()
2. COMENTARIO GENERALES		
3. OBSERVACIONES		

JUEZ - EXPERTO

Analysis Result

Analysed Document: GOMEZ GARCIA Y PINTADO AGUILAR.docx (D35756775)

Submitted: 2/19/2018 10:09:00 PM

Submitted By: awilliam@crece.uss.edu.pe Significance: 13 %

Sources included in the report:

Coronado Núñez & Sandoval del Campo.docx (D34093241)

Tesis de Juan Carlos Llanqui _ Corregido Torres.docx (D30410024) Arce Baltasar, Gilmar Jhon.pdf (D23238138)

<https://prezi.com/couhmcrozo6l/habilidades-gerenciales-y-estilos-de-liderazgo-en-las-dirige/>

<https://www.emprendepyme.net/las-habilidades-gerenciales.html> Instances where selected sources appear:

13

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESINA)

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 0161-FACEM-USS-2018, presentada por las egresadas **PINTADO AGUILAR JUDITH MABEL y GÓMEZ GARCÍA ANNY HAYDEE**, autoras del trabajo de Investigación titulada **HABILIDADES GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL EN LAS DIRIGENTES DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2017**. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 27 de febrero del 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619