

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



**HABILIDADES DIRECTIVAS Y SU RELACIÓN EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE
ANDAHUAYLAS, 2014**

Presentado por:

Br. Edgar M. Soria Nieto

Para optar al Grado de Magíster en
Administración, mención en Gestión
Pública y Desarrollo Empresarial.

ASESOR:

**Mgt. Juan Portilla Ladrón de
Guevara**

CUSCO – PERÚ

2016

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación entre las habilidades directivas: personales, interpersonales y grupales desarrolladas en la función que desempeñan y la satisfacción laboral del personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, 2014. Se fundamenta en los estudios establecidos por grandes estudiosos de la dirección de empresas como Peter Druker, quien manifiesta que nadie debería ser nombrado jamás para una posición directiva si su visión se enfoca sobre las debilidades de las personas, más que sobre sus fortalezas.

Por ello, para desarrollar el presente trabajo de investigación se planteó el problema general: ¿Cómo las habilidades directivas: personales, interpersonales y grupales desarrolladas en la función que desempeñan los directivos se relacionan con la satisfacción laboral del personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, 2014?. El objetivo general es: Determinar el grado de nivel de relación entre las habilidades directivas: personales, interpersonales y grupales desarrolladas en la función que desempeñan y la satisfacción laboral del personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, 2014. Para dar solución a este problema se planteó la hipótesis general: Las habilidades directivas: personales, interpersonales y grupales desarrolladas en la función que desempeñan los directivos se relacionan de manera directa y significativa con la satisfacción laboral del personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, 2014. El tipo de investigación es descriptivo correlacional. El método de investigación aplicado es el método hipotético deductivo – inductivo. El diseño es no experimental es de corte transeccional o transversal. La población de estudio está conformada por 156 trabajadores de personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, el tamaño de la muestra es de 105 trabajadores del personal operativo, las técnicas a utilizar para la selección de la muestra, seguidamente se proceden a aplicar las encuestas.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: a) Existe una correlación positiva y significativa moderada entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral del

personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas; es decir, esta relación moderada a poca indica que mientras más factores de las habilidades directivos, afecta directamente en el desempeño laboral.

b) Existe habilidades directivas: personales, interpersonales y grupales desarrollara en la función que desempeñan los directivos, si relacionan positivamente con la satisfacción laboral del personal operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas. De los resultados obtenidos en la presente investigación, concluimos que el personal operativo indican que los directivos deberían saber explicar cómo se articula la funcionalidad de las necesidades de la Cooperativa, utilizar técnicas o estrategias adecuadas para superar la poca motivación, tomar en cuenta las sugerencias y experiencias profesionales, buscar correlaciona las necesidades del personal operativo, situación que se ve reflejado que un porcentaje de mayoría manifiestan que los directivos deben contar con capacidades y conocimientos para determinar cuáles son las principales necesidades y la solución de conflictos.

c) La existencia de habilidades directivas: personales, interpersonales y grupales desarrolladas en la función que desempeñan los directivos permiten desarrollar una cultura organizacional adecuada en el personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas. De acuerdo a los resultados estadísticos podemos señalar que existe una responsabilidad el 73,3% de los encuestados sostienen que la personalidad de los directivos permite que puedan influir positivamente en las condiciones y expectativas del personal operativo. Los socios y los directivos no estimulan, ni mejora la remuneración con lo cual la situación profesional es cada vez más deprimente.