



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del  
centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los servicios de la salud**

**AUTORA:**

**Br. Gonzales Alarcon, Julia (ORCID: 0000-0002-6071-6591)**

**ASESORA:**

**Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (ORCID: 0000-0002-1977-3383)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Dirección de los servicios de la salud**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**Dedicatoria:**

A mis hijos: Pavel, Carlos y esposo Samuel  
mi motivación, fortaleza y pilar  
fundamental de mi vida y a mis padres.

**Agradecimiento:**

A la Universidad “César Vallejo” por brindarme las facilidades para lograr las metas trazadas.

Mi gratitud a todas las personas por su valioso apoyo en mi desarrollo profesional.

A mis docentes de investigación por sus enseñanzas, dirección, paciencia, por su entrega y por sus valiosos consejos y guía que hizo posible desarrollar y lograr los objetivos de esta tesis de investigación.

A todas las autoridades y personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas por permitir realizar la encuesta.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
	x
	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

- Anexo 1 Matriz de consistencia
- Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 3: Ficha técnica del cuestionario
- Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos
- Anexo 5: Resultados de la cuantificación de validez de contenido del cuestionario habilidades directivas y satisfacción laboral, coeficiente v de aiken.
- Anexo 6: Base de datos
- Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos
- Anexo 8: Certificado de validez de los instrumentos
- Anexo 9: Categorización cualitativa de la variable habilidades directivas y dimensiones
- Anexo 10: Niveles de las habilidades directivas del personal de salud del centro quirúrgico del hospital de andahuaylas, 2020.
- Anexo 11: Categorización cualitativa de la variable satisfacción laboral y dimensiones
- Anexo 12: Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del hospital de andahuaylas, 2020.
- Anexo 13: Declaratoria de autenticidad del asesor.
- Anexo 14: Prueba turnitin
- Anexo 15: Población de personal de salud del centro quirúrgico del hospital de andahuaylas, 2020
- Anexo 16: Parametros estadísticos
- Anexo 17: Autorización de aplicación del instrumento

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos validadores del instrumento de habilidades directivas y satisfacción laboral	18
Tabla 2 Prueba de normalidad de los datos	20
Tabla 3 Nivel de las habilidades directivas del personal de salud.	21
Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral del personal de salud	22
Tabla 5 Prueba de correlación de Pearson de hipótesis general entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral.	23
Tabla 6 Prueba de correlación de Pearson entre las habilidades personales y satisfacción laboral.	24
Tabla 7 Prueba de correlación de Pearson entre las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral.	25
Tabla 8 Prueba de correlación de Pearson entre las habilidades grupales y la satisfacción laboral.	26
Tabla 9 Prueba de correlación de Pearson entre las habilidades específicas de comunicación y la satisfacción laboral.	27

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfico Correlacional	14
Figura 2 Diagrama de dispersión de las habilidades directivas y la satisfacción laboral	23
Figura 3 Diagrama de dispersión de las habilidades personales y la satisfacción laboral	24
Figura 4 Diagrama de dispersión de las habilidades interpersonales y la satisfacción laboral	25
Figura 5 Diagrama de dispersión de las habilidades grupales y la satisfacción laboral	26
Figura 6 Diagrama de dispersión de las habilidades específicas de comunicación y satisfacción laboral	27

## Resumen

El estudio consiste en determinar la relación entre las habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas, 2020. Se aplicó el método hipotético deductivo, cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo - correlacional, la muestra censal estuvo compuesto de 40 trabajadores de salud. Los instrumentos empleados en la toma de datos, fue cuestionario de habilidades directivas de Whetten y Cameron (2011) y cuestionario Font Roja de satisfacción laboral adaptada por Aranaz y Mirna (1988), debidamente validados mediante juicio de expertos, la validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken (1,00) con perfecto acuerdo entre expertos y confiabilidad con Alfa de Cronbach (0,934 y 0,799) siendo de alta confiabilidad.

Los resultados demuestran que el 77,5% de nivel de habilidades directivas es regular y un predominio del nivel de satisfacción laboral mediana en un 87,5%. Asimismo, se determinó existencia de relación significativa entre las variables. El grado de relación mediante el coeficiente de Pearson 0,455 \*\* (Sig. = 0,003 < 0,01) implica una correlación moderada, directa y significativa a nivel 0,01.

**Palabras clave:** Habilidades directivas, satisfacción laboral, personal de salud.