



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal  
en el hospital Hermilio Valdizán – año 2016.

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Gloria Luz Cueva Vergara

**ASESORA:**

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**PERÚ – 2016**

**Página del jurado**

.....

Mg. Chantal Jara Aguirre

Presidente

.....

Dr. Carlos de la Cruz Valdiviano

**Secretario**

.....

Mg. Sonia Romero Vela

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedico mi Trabajo de Investigación a Pedro e Ysabel, mis padres, y a mí querida hija Natalia Elizabeth, quienes desde el cielo me siguen inspirando a dar lo mejor de mí para hacer del mundo un lugar mejor para vivir.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la plana docente de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, especialmente a la Mg. Sonia Romero Vela, por ayudarnos a realizar nuestros sueños de avanzar en el largo camino del conocimiento.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Gloria Luz Cueva Vergara, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06184894, con la tesis titulada: “Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal en el hospital Hermilio Valdizán – año 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, marzo del 2016

.....

Firma

Gloria Luz Cueva Vergara

DNI: 06184894

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal en el hospital Hermilio Valdizán – año 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## Lista de contenido

	<b>Página.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	37
1.4. Problema	39
1.4.1. Realidad problemática	41
1.4.2. Formulación del Problema general	41
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos de la investigación	42
1.6.1. Objetivo general	42
1.6.2. Objetivos específicos	42
<b>II. Marco Metodológico</b>	44
2.1. Variables	44

2.2.	Operacionalización de la variable	42
2.3.	Metodología	43
2.4.	Tipo de estudio	44
2.5.	Diseño de investigación	44
2.6.	Población, muestra y muestreo	46
2.6.1.	Población	46
2.6.2.	Muestra	46
2.6.3.	Muestreo	47
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7.1.	Validación y confiabilidad del instrumento	50
2.8.	Método de análisis de datos	53

### **III. Resultados**

3.1.	Descripción de resultados	54
3.2.	Contraste de hipótesis.	58
3.2.1.	La dimensión 1	59
3.2.2.	La dimensión 2	61

### **IV. Discusión**

### **V. Conclusiones**

### **VI. Recomendaciones**

### **VII. Referencias Bibliográficas**

### **APÉNDICES**

### Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización: variable habilidades gerenciales</i>	42
Tabla 2	<i>Operacionalización: satisfacción laboral</i>	43
Tabla 3	<i>Población y muestra</i>	46
Tabla 4	<i>Análisis de consistencia interna de las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral</i>	50
Tabla 5	<i>Validación de instrumento por juicio de expertos cuestionario de habilidades gerenciales</i>	50
Tabla 6	<i>Validación de instrumento por juicio de expertos: cuestionario de satisfacción laboral</i>	50
Tabla 7	<i>Estadísticos descriptivos de la variable habilidades gerenciales</i>	51
Tabla 8	<i>Baremo de habilidades gerenciales</i>	52
Tabla 9	<i>Estadísticos descriptivos de a variable satisfacción laboral</i>	52
Tabla 10	<i>Baremo de satisfacción laboral</i>	52
Tabla 11	<i>Niveles de habilidades gerenciales</i>	55
Tabla 12	<i>Niveles de satisfacción laboral</i>	56
Tabla 13	<i>Prueba de normalidad para las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral</i>	57
Tabla 14	<i>Relación entre la dimensión habilidades personales y la satisfacción personal</i>	58

Tabla 15	<i>Relación entre la dimensión habilidades interpersonales y la satisfacción personal</i>	59
Tabla 16	<i>Relación entre la dimensión habilidades grupales y la satisfacción personal</i>	60
Tabla 17	<i>Relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción personal</i>	61

**Lista de figuras**

	Pagina
Figura 1 <i>Diagrama de diseño correlacional</i>	45
Figura 2 <i>Niveles de habilidades gerenciales</i>	55
Figura 3 <i>Niveles de motivación laboral</i>	56

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal del hospital Hermilio Valdizan, año 2016 y el problema general es ¿Cómo se relaciona las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal del hospital Hermilio Valdizan, año 2016?

El tipo de investigación es de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, transversal. Se utilizó el muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, la muestra asciende a 217 del personal del hospital. Se utilizó el cuestionario de habilidades gerenciales y el cuestionario de satisfacción laboral.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal del hospital Hermilio Valdizan, año 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable  $r=0.825^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .001$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, satisfacción laboral en el Hospital Hermilio Valdizan

### **Abstract**

The objective of this research is the relationship of managerial skills and job satisfaction of hospital staff Hermilio Valdizan, 2015 and as a general problem How managerial skills and job satisfaction of hospital staff Hermilio Valdizan relates, year 2016?

The type of research is non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design. Probabilistic sampling, of simple random type, was used, because all the elements of the population have the same probability of being selected, the sample ascends to 217 of the personnel of the hospital. We used the managerial skills questionnaire and the job satisfaction questionnaire.

Onparametric statistical Spearman Rho where it was observed that a relationship exists between managerial skills and job satisfaction of hospital staff Hermilio Valdizan, 2016. I was obtained a significant positive considerable correlation coefficient  $r = 0.825^{**}$  p was applied with  $\alpha = 0.000$  ( $p < .001$ ), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Management skills, job satisfaction hospital in Hermilio Valdizan