



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estilos de liderazgos y resolución de conflictos laborales en el
departamento de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati
Martins - Jesús María, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bardales Cubillas, Mery Presentación

ASESOR:

Dr. Teodoro Carranza Estela

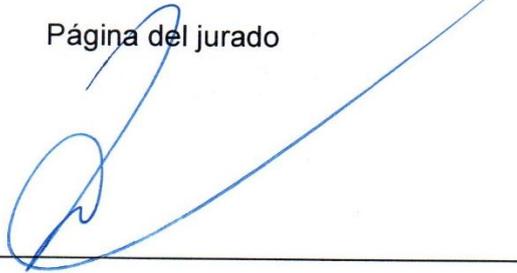
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado



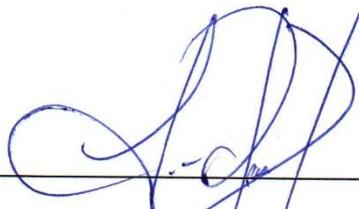
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

Presidente



Mg. Marco Antonio Candía Menor

Secretario



Mg. Jesús Romero Pacora

Vocal

Dedicatoria

A la memoria de mis padres, como agradecimiento a su esfuerzo, amor y apoyo que me dieron a lo largo de sus vidas. A César, Lola y Kiara la razón de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por guiar mi camino.

A mi familia y amigos por su aliento y apoyo incondicional.

A mis maestros que con sus conocimientos permitieron la culminación de la investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Mery Presentación Bardales Cubillas con DNI N° 06180344, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis Titulada *“Estilos de liderazgos y resolución de conflictos laborales en el departamento de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martíns- Jesús María 2016”*.

Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada; por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, Agosto de 2017.



Mery Presentación Bardales Cubillas

D.N.I. N° 06180344

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: *“Estilos de liderazgos y resolución de conflictos laborales en el departamento de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martíns- Jesús María 2016”*, requisito para obtener el Título Profesional de Administración..

Esta tesis a sido desarrollada gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos durante estos años de preparación universitaria y laboral, adicional a esto, se utilizaron fuentes bibliográficas para consolidar el desarrollo de sus componentes, por lo que ha sido dividada en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación dado por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registran la realidad problemática, los trabajos previos a nivel internacional y nacional, las teorías relacionadas a estilos de liderazgo y resolución de conflictos, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el método empleado, apreciándose el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los resultados, así como el contraste de hipótesis. En capítulo IV, se expone las discusión. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas y, finalmente, en el capítulo VIII, se consideran los anexos.

Mery Presentación Bardales Cubillas

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Variable: Estilos de liderazgo	25
1.3.2. Variable: Resolución de conflictos laborales	29
1.4. Formulación del problema	34
1.4.1. Problema general	34
1.4.2. Problemas específicos	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.5.1. Justificación teórica	35
1.5.2. Justificación práctica	35
1.5.3. Justificación metodológica	36
1.5.4. Justificación social	36
1.6. Hipótesis	36
1.6.1. Hipótesis general	36
1.6.2. Hipótesis específicas	36
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivo general	37
1.7.2. Objetivos específicos	37

II. MÉTODO	39
2.1.Diseño de investigación	40
2.2.Variables	40
2.3.Población y Muestra	61
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	44
2.5.Métodos de análisis de datos	47
2.6.Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
3.1.Datos descriptivos	49
3.2.Contraste de hipótesis	59
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIÓN	69
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS	76
VIII.ANEXOS	79

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Niveles de la variable estilos de liderazgo	49
<i>Figura 2.</i> Niveles de la dimensión liderazgo autocrático	50
<i>Figura 3.</i> Niveles de la dimensión liderazgo democrático	51
<i>Figura 4.</i> Niveles de la dimensión liderazgo carismático	52
<i>Figura 5.</i> Niveles de la variable resolución de conflictos	53
<i>Figura 6.</i> Niveles de la dimensión preparación o planeación	54
<i>Figura 7.</i> Niveles de la dimensión definición de las reglas básicas	55
<i>Figura 8.</i> Niveles de la dimensión aclaración y justificación	56
<i>Figura 9.</i> Niveles de la dimensión acuerdos y solución de problemas	57
<i>Figura 10.</i> Niveles de la dimensión cierre e implementación	58

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables.</i>	43
Tabla 2. <i>Escalas y baremos de la variable Estilos de Liderazgos</i>	45
Tabla 3. <i>Escalas y baremos de la variable Resolución de Conflictos</i>	46
Tabla 4. <i>Opinión de expertos de instrumento de investigación.</i>	46
Tabla 5. <i>Análisis de Confiabilidad 1 Variable: Estilos de Liderazgos</i>	46
Tabla 6. <i>Análisis de Confiabilidad 2 Variable: Resolución de Conflictos Laborales</i>	47
Tabla 7. <i>Niveles de la variable estilos de liderazgo</i>	49
Tabla 8. <i>Niveles de la dimensión liderazgo autocrático</i>	50
Tabla 9. <i>Niveles de la dimensión liderazgo democrático</i>	51
Tabla 10. <i>Niveles de la dimensión liderazgo carismático</i>	52
Tabla 11. <i>Niveles de la variable resolución de conflictos</i>	53
Tabla 12. <i>Niveles de la dimensión preparación o planeación</i>	54
Tabla 13. <i>Niveles de la dimensión definición de las reglas básicas</i>	55
Tabla 14. <i>Niveles de la dimensión aclaración y justificación</i>	56
Tabla 15. <i>Niveles de la dimensión acuerdos y solución de problemas</i>	57
Tabla 16. <i>Niveles de la dimensión cierre é implementación</i>	58
Tabla 17. <i>Correlación entre los estilos de liderazgos y la resolución de conflictos laborales</i>	59
Tabla 18. <i>Correlación entre los estilos de liderazgo y la preparación o planeación</i>	60
Tabla 19. <i>Correlación entre los estilos de liderazgos y la definición de las reglas básicas de la resolución de conflictos laborales</i>	61
Tabla 20. <i>Correlación entre los estilos de liderazgos y la aclaración y justificación de la resolución de conflictos laborales</i>	62
Tabla 21. <i>Correlación entre los estilos de liderazgos y los acuerdos y solución de problemas de la resolución de conflictos laborales</i>	63
Tabla 22. <i>Correlación entre los estilos de liderazgos y el cierre e implementación de la resolución de conflictos laborales</i>	64

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.	80
Anexo 2: Instrumento de investigación.	81
Anexo 3: Organigrama.	83
Anexo 4: Tabla de especificaciones	85
Anexo 5: Reporte de similitud	86
Anexo 6: Datos por pregunta.	95
Anexo 7: Juicio de expertos	105

RESUMEN

El estudio presentado titulado *Estilos de liderazgo y resolución de conflictos laborales en el departamento de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María 2016*, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre los Estilos de liderazgos y Resolución de conflictos laborales en el departamento de Salud Mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María 2016. Para lo cual se toman los conceptos de Bernal (2013) para estilos del liderazgo y Robbins y Judge (2013) para la resolución de conflictos. Est estudio fue de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 42 empleados y la muestra fue igual a la población. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los datos se sometieron al SPSS versión 22, con los resultados obtenidos que permitieron discutir, concluir y alcanzar recomendaciones. La conclusión principal es que lo estilos de liderazgo se relacionan significativamente con la resolución de conflictos laborales en el departamento de Salud Mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María 2016. La correlación de Pearson encontrada fue de 0,773.

Palabras clave: Estilo de liderazgo, resolución de conflictos, salud.

ABSTRACT

The study presented titled Leadership styles and resolution of labor conflicts in the department of mental health of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martíns - Jesús María 2016, whose general objective is to determine the relationship that exists between the Styles of leadership and Resolution of labor conflicts in the Department of Mental Health, Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, Jesús María 2016. For this, Bernal's concepts (2013) for leadership styles and Robbins and Judge (2013) for conflict resolution are taken. This study was descriptive correlational, non - experimental cross - sectional design. The population was 42 employees and the sample was equal to the population. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The data were submitted to SPSS version 22, with the results obtained that allowed to discuss, to conclude and to reach recommendations. The main conclusion is that leadership styles are significantly related to the resolution of labor conflicts in the Department of Mental Health of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús Maria 2016. The correlation of Pearson found was 0.773.

Keywords: Leadership style, conflict resolution, health.