



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de  
las relaciones interpersonales laborales en el hospital  
ESSALUD III – Chimbote en el año 2013”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTOR:

Pilly Lucia Gutierrez Nizama

ASESOR:

Mg. Olenka Espinoza Rodriguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2013

## **Dedicatoria**

A Dios por su amor, y a mis padres que han permanecido a mi lado y de quienes he recibido tanto apoyo, tanta paciencia en mis largas jornadas de trabajo y estudio.

Pilly Lucia Gutierrez Nizama

# Agradecimiento

---

## **A DIOS:**

Por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

## **A MIS PADRES:**

De igual forma a mis padres por brindarnos la oportunidad de estudiar para hacer posibles nuestros ideales y ambiciones, aprovechando en cada momento el esfuerzo tan grande que hacen y a la vez por su gran ejemplo de superación y perseverancia que nos motivan para alcanzar nuestras metas y vencer cualquier adversidad, y por su constante apoyo en todo momento desde el inicio de nuestra carrera.

## **A LOS PROFESORES:**

A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial a los Profesores Daniel Gonzales Rueda y Olenka Espinoza Rodríguez., por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

## **A LA UNIVERSIDAD:**

Cesar Vallejo, Institución en la cual me brinda la oportunidad para realizar mis estudios profesionales, contando con su apoyo para culminar satisfactoriamente mi ciclo académico.

Pilly Lucia Gutierrez Nizama

## **Presentación**

---

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Presento ante su sensato juicio la tesis titulada "Relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de las relaciones interpersonales laborales en el hospital ESSALUD III – Chimbote en el año 2013", con la finalidad de determinar la relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de las relaciones interpersonales laborales en el hospital ESSALUD III Chimbote en el año 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte teórico, práctico y metodológico, que contribuye a conocer la relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de las relaciones interpersonales.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos mis asesores que contribuyeron, con su abnegada labor, en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo.

Pilly Lucia Gutierrez Nizama

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	IX
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema .....	17
1.3. Justificación .....	17
1.4. Antecedentes .....	19
1.4.1. Internacionales .....	19
1.4.2. Nacionales .....	21
1.4.3. Locales .....	22
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. General .....	24
1.5.2. Específico .....	24
<b>2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>25</b>
2.1. Marco teórico .....	25
2.1.1. Liderazgo .....	25
2.1.1.1. Concepto.....	25
2.1.1.2. Liderazgo y las organizaciones .....	26
2.1.1.3. Características del líder.....	28
2.1.1.4. Estilos de liderazgo .....	30
2.1.1.5. Liderazgo transformacional .....	34
2.1.1.6. Teorías de liderazgo .....	37
2.1.2. Relaciones interpersonales.....	41
2.1.2.1. Concepto.....	42
2.1.2.2. Base de la interacción humana.....	43
2.1.2.3. Características de las relaciones interpersonales .....	43
2.1.2.4. Relaciones interpersonales en la empresa.....	45
2.1.2.5. Componente de las relaciones interpersonales .....	46
2.1.2.6. Satisfacción con las relaciones interpersonales .....	47
2.1.2.7. Comunicación en las relaciones interpersonales .....	48
2.2. Marco conceptual .....	49
<b>3. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>52</b>
3.1. Hipótesis .....	52
3.2. Variables .....	52

<b>3.3. Metodología .....</b>	<b>53</b>
<b>3.4. Población y muestra .....</b>	<b>53</b>
<b>3.5. Método de investigación .....</b>	<b>54</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>54</b>
<b>3.7. Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>55</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
<b>5. DISCUSIÓN.....</b>	<b>78</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>7. SUGERENCIAS .....</b>	<b>91</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: “Relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de las relaciones interpersonales laborales en el hospital ESSALUD III – Chimbote en el año 2013”, corresponde a determinar la relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de las relaciones interpersonales laborales.

El objetivo del desarrollo de la investigación es determinar la relación entre el liderazgo organizacional y la práctica de las relaciones interpersonales laborales, para comprender la importancia del liderazgo que ejercer el superior. Por lo cual, se ha requerido elaborar el marco teórico y metodológico que ha permitido realizar acorde al diseño de investigación, dos encuestas: Encuesta de Liderazgo y Encuesta de relaciones interpersonales.

La población estuvo constituida por 130 trabajadores del Área Administrativa del Hospital ESSALUD III – Chimbote, y una muestra final de 97 trabajadores con las características de la población.

Para el análisis estadístico, según la investigación de tipo y diseño correlacional, se utilizó las pruebas estadísticas no paramétricas Chi – cuadrado, por lo que con esta prueba verificamos la hipótesis planteada.

Los resultados permiten concluir que el 64.9% considera que el estilo liderazgo dentro del hospital es autocrático, y el 35.1% considera que es democrático; respecto a las relaciones interpersonales, el 35.1% considera que son excelentes, el 17.5%, considera que son buenas y el 47.4% considera que son regulares; así mismo, la relación entre el estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales es significativa, es decir, existe relación significativa entre ambas variables. Con un valor esperado (16.49) superior al valor crítico (5.99), por lo que, se concluye aceptando la hipótesis de investigación: El liderazgo organizacional tiene una relación positiva con la práctica de las relaciones interpersonales laborales en el hospital ESSALUD III – Chimbote en el año 2013.

Palabras Claves: liderazgo, relaciones interpersonales, relaciones laborales, hospital, talento humano.

## ABSTRACT

The research thesis entitled : "Relationship between organizational leadership and interpersonal relations practice in the hospital labor ESSALUD III - Chimbote in 2013 " corresponds to determine the relationship between organizational leadership and interpersonal relations practice labor .

The development objective of the research is to determine the relationship between organizational leadership and practice of labor relationships, to understand the importance of leadership to exercise greater. Therefore, it is required to develop the theoretical and methodological framework that has allowed according to the research design, two surveys: Survey Survey Leadership and interpersonal relationships.

The population consisted of 130 workers ESSALUD Hospital Administrative Area III - Chimbote, and a final sample of 97 workers with the characteristics of the population.

For statistical analysis, such as research and correlational design, we used non-parametric statistical tests Chi - square, so this test verified the hypothesis.

The results show that 64.9 % believe that the leadership style is autocratic in the hospital , and 35.1 % that it is democratic about relationships, 35.1 % regarded them as excellent , 17.5 % , considered to be good and 47.4 % believe they are regular , likewise, the relationship between leadership style and interpersonal relationships is significant, ie, there is significant relationship between the two variables. With an expected value (16.49) than the critical value (5.99), therefore, it is concluded accepting the research hypothesis: Organizational leadership has a positive relationship with the practice of labor relationships in the hospital ESSALUD III - Chimbote the year 2013.

Keywords: leadership, interpersonal relations, labor relations, hospital, human talent.