



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACION**

**TESIS**

**LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL**  
**PERSONAL EN LA UNIDAD DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL**  
**NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, 2013**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINTRACION**

**AUTOR:**

LIDA DE LA CRUZ CABREJOS

**ASESOR:**

SANCHEZ DIAZ, SEBASTIAN

**LIMA - PERÚ**

**2013**

# PÁGINA DEL JURADO



---

**PRESIDENTE**

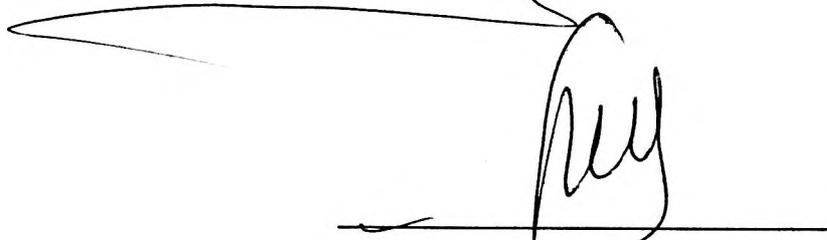
**Dr. RAUL DELGADO ARENAS**



---

**SECRETARIO**

**Mg. Adm. CARLOS A. ARIAS CAYCHO**



---

**VOCAL**

**Mg. TERESA GONZALES MONCADA**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la vida, la salud y mi trabajo.

A mi madre DORALIZA y a la memoria de mi padre ARTURO por su inmenso amor, cariño y entrega incondicional en mi formación personal y profesional.

A mi esposo WILLORD, por todo su amor que me brinda día a día y por ser mi gran compañero.

A mi hija FERNANDA por ser mi gran fortaleza, mi estímulo de vida que me empuja permanentemente a concluir todas mis metas trazadas.

A mis hermanos Wiston, Gloria, Doris, José Luis, Maritza, Galo, Zuly por confiar en mí y todos los momentos compartidos.

A mis sobrinos que los amo mucho Arturo, Claudia, Ronald, Fernando, Renato, Víctor Manuel, Cristhian, Ana Karin, y Luciana.

## **AGRADECIMIENTO**

Elevo mi profundo agradecimiento a mi Institución ESSALUD, y a la Universidad Cesar Vallejo por el convenio entre ambas Instituciones y darme la oportunidad de realizar mis estudios para la obtención de mi título profesional, a los distinguidos docentes que nos brindaron sus conocimientos y experiencias, asimismo a los amigos docentes, y para una amiga muy especial Vilma Salazar Montaña por motivarme a sustentar mi tesis. Es preciso mencionar también el sincero agradecimiento a todas las personas que se han sentido comprometidas con la realización de este estudio de una u otra forma, donde se ha aplicado las actividades previstas en esta investigación; y a las diferentes instituciones que nos han permitido recoger información bibliográfica de sus bibliotecas, como es el caso de la Universidad César Vallejo,

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Lida De La Cruz con DNI N° 17427122, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de julio de 2013

Lida De La Cruz

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>11</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>15</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>16</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO I: .....</b>	<b>18</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
1.1. Antecedentes de la investigación: .....	18
1.1.1. Antecedentes internacionales: .....	18
1.1.2. Antecedentes nacionales:.....	19
1.2. Bases teóricas:.....	21
1.2.1. Liderazgo:.....	21
1.2.1.1. Teorías de liderazgo: .....	21
1.2.1.2. Importancia del liderazgo: .....	29
1.2.1.3. Liderazgo en los servicios de salud:.....	29
1.2.1.4. El líder con inteligencia emocional:.....	30
1.2.1.5. Enfoque positivista:.....	31
1.2.1.6. Enfoque conductual:.....	32
1.2.1.7. Universidad del estado de Ohio:.....	33
1.2.1.8. Universidad de michigan: .....	35
1.2.1.9. Modelo de likert:.....	36
1.2.2. Satisfacción del personal: .....	38
1.2.2.1. Factores que inciden en la satisfacción laboral: .....	39
1.2.2.2. Efectos de la satisfacción laboral:.....	41

1.3. Marco conceptual: .....	43
1.4. Determinación del problema:.....	44
1.5. Formulación del problema:.....	46
1.5.1. Problema general: .....	46
1.5.2. Problemas específicos:.....	46
1.6. Objetivos de la investigación: .....	47
1.6.1. Objetivo general: .....	47
1.6.2. Objetivos específicos:.....	47
1.7. Justificación de la investigación:.....	47
1.7.1. Justificación metodológica: .....	47
1.7.2. Justificación teórica:.....	48
1.7.3. Justificación práctica: .....	48
<b>CAPITULO II:.....</b>	<b>49</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>49</b>
2.1. Hipótesis:.....	49
2.1.1. Hipótesis general: .....	49
2.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:.....	49
2.2. Definición conceptual de la variable: .....	50
2.2.1. Definición operacional de las variables:.....	50
2.3. Tipo de estudio:.....	52
2.4. Diseño de investigación: .....	52
2.5. Población:.....	52
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	52
2.6.1. Técnicas de recolección:.....	52
2.6.2. Instrumentos de recolección: .....	52
2.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento:.....	57
2.6.4. Procedimiento de recolección de datos: .....	57
2.7. Métodos de análisis de datos: .....	57
2.8. Confiabilidad del instrumento de medición:.....	58
2.9. Contrastación de las hipótesis:.....	59

<b>CAPITULO III:</b> .....	<b>61</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>61</b>
3.1. Reporte estadístico:.....	61
3.1.1. Liderazgo:.....	61
3.1.2. Satisfacción del personal: .....	75
3.2. Contratación de hipótesis: .....	87
<b>CAPITULO V:</b> .....	<b>89</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO VI:</b> .....	<b>90</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>90</b>
<b>CAPITULO VI:</b> .....	<b>91</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>91</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>94</b>
<b>ANEXO A: INFORMES DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION</b> .....	<b>95</b>
<b>ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	<b>96</b>
<b>ANEXO C: CUESTIONARIO SOBRE LIDERAZGO</b> .....	<b>99</b>
<b>ANEXO D: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b> .....	<b>102</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 01:</b> La estabilidad mental del personal se relaciona con la estima de los mismos en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins .....	61
<b>TABLA N° 02:</b> La ausencia del estrés del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	62
<b>TABLA N° 03:</b> La satisfacción del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	63
<b>TABLA N° 04:</b> La armonía interpersonal se relaciona con las condiciones dde trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	64
<b>TABLA N° 05:</b> La sensibilidad del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	65
<b>TABLA N° 06:</b> La comunicación adecuada se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	66
<b>TABLA N° 07:</b> La estabilidad emocional se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	67
<b>TABLA N° 08:</b> El autocontrol se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	68
<b>TABLA N° 08:</b> El autocontrol se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	69
<b>TABLA N° 10:</b> La toma de decisiones se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	70
<b>TABLA N° 11:</b> La flexibilidad se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	71
<b>TABLA N° 12:</b> La resolución de problemas se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	72

<b>TABLA N° 01:</b> La estima de los mismos en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la estabilidad mental del personal. ....	75
<b>TABLA N° 02:</b> Las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la satisfacción del personal. ....	76
<b>TABLA N° 03:</b> Las relaciones interpersonales de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la armonía interpersonal. ....	77
<b>TABLA N° 04:</b> El nivel de vida del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con sensibilidad para respetar las diferencias.....	78
<b>TABLA N° 05:</b> El estatus del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la comunicación adecuada.....	79
<b>TABLA N° 06:</b> La responsabilidad del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la estabilidad emocional. ....	80
<b>TABLA N° 07:</b> Las remuneraciones del personal en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con el autocontrol.....	81
<b>TABLA N° 08:</b> Las decisiones laborales del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con el desempeño laboral. ....	82
<b>TABLA N° 09:</b> El progreso laboral del personal en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la toma de decisiones. ....	83
<b>TABLA N° 10:</b> La naturaleza de la labor del personal en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la flexibilidad. ....	83
<b>TABLA N° 11:</b> La estabilidad laboral del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la resolución de problemas. ....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N° 01:</b> La estabilidad mental del personal se relaciona con la estima de los mismos en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	61
<b>FIGURA N° 02:</b> La ausencia del estrés del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	62
<b>FIGURA N° 03:</b> La satisfacción del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	63
<b>FIGURA N° 04:</b> La armonía interpersonal se relaciona con las condiciones dde trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	64
<b>FIGURA N° 05:</b> La sensibilidad del personal se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	65
<b>FIGURA N° 06:</b> La comunicación adecuada se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	66
<b>FIGURA N° 07:</b> La estabilidad emocional se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	67
<b>FIGURA N° 08:</b> El autocontrol se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	68
<b>FIGURA N° 08:</b> El autocontrol se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	69
<b>FIGURA N° 10:</b> La toma de decisiones se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	70
<b>FIGURA N° 11:</b> La flexibilidad se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.....	71
<b>FIGURA N° 12:</b> La resolución de problemas se relaciona con las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. ....	72

<b>FIGURA N° 01:</b> La estima de los mismos en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, se relaciona con la estabilidad mental del personal. ....	75
<b>FIGURA N° 02:</b> Las condiciones de trabajo en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la satisfacción del personal. ....	76
<b>FIGURA N° 03:</b> Las relaciones interpersonales de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la armonía interpersonal. ....	77
<b>FIGURA N° 04:</b> El nivel de vida del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con sensibilidad para respetar las diferencias. ....	78
<b>FIGURA N° 05:</b> El estatus del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la comunicación adecuada. ....	79
<b>FIGURA N° 06:</b> La responsabilidad del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la estabilidad emocional. ....	80
<b>FIGURA N° 07:</b> Las remuneraciones del personal en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con el autocontrol. ....	81
<b>FIGURA N° 08:</b> Las decisiones laborales del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con el desempeño laboral. ....	82
<b>FIGURA N° 09:</b> El progreso laboral del personal en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la toma de decisiones. ....	83
<b>FIGURA N° 10:</b> La naturaleza de la labor del personal en la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la flexibilidad. ....	84
<b>FIGURA N° 11:</b> La estabilidad laboral del personal de la unidad de facturación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins se relaciona con la resolución de problemas. ....	85

# PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

Presento la tesis titulada Liderazgo y su relación con la Satisfacción del Personal en la unidad de facturación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2013; con el objetivo de comprobar la existente relación entre el Liderazgo y la Satisfacción del Personal y en cumplimiento con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título de Licenciado en Administración

El liderazgo es la fortaleza de las propias convicciones, la capacidad de soportar los golpes y de la energía para promover una idea, dentro de las organizaciones, buscando soluciones a los problemas que encontramos constantemente, ahora se buscan problemas antes que se conviertan en emergencias, para poder dirigir y llevar a un buen destino a la organización.

El liderazgo como fenómeno social, busca dar solución a través de los valores con que cuenta la organización y en la persona. Un buen Liderazgo permite brindar una buena atención, un buen servicio, un buen producto, porque todos se encuentran comprometidos con los objetivos de la organización. Con la calidad del servicio, por lo tanto el personal tanto trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, responsables, directivos, se encontrarán con un alto de satisfacción. Por lo tanto la tarea de un líder es llevar a su gente de donde está hasta donde no haya llegado jamás. Porque el líder no forma seguidores sino líderes.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos:

**En el Capítulo I**, están las generalidades el marco teórico, el problema de la investigación las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio.

**En el capítulo II**, el marco metodológico, donde se muestra que se ha desarrollado la metodología de la investigación y los aspectos administrativos.

**En el capítulo III**, están dedicados a la presentación de la descripción y análisis de resultados.

**En el capítulo IV**, están las discusiones.

**En el capítulo V**, las conclusiones

**En el capítulo VI**, las recomendaciones

Y finalizando con el **capítulo VII**, las referencias bibliográficas y Anexos.

Esperamos que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado Liderazgo y su relación con la Satisfacción del Personal en la unidad de facturación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2013 tiene como objetivo general establecer la existente relación entre el Liderazgo y la Satisfacción del Personal

El mismo que fue tomado con una muestra no probabilística intencional de 12 personas, utilizándose como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta la misma que pasó por un procedimiento y análisis de la información con el aplicativo estadístico Statistical Package for Social Scienses; (SPSS),

El tipo de investigación ha sido descriptivo - correlacional, y el diseño empleado el no experimental, transversal.

La Técnica Cuantitativa: Escala de Actitudes tipo LIKERT, se usó para la contratación de la Hipótesis Principal, el resultado obtenido demuestra que **SI** existe una relación muy favorable entre el liderazgo y la satisfacción del personal en la Unidad de Facturación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

## **ABSTRACT**

The paper titled Leadership and its relationship with Personal Satisfaction in the billing unit of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2013 has the general objective to establish the existing relationship between Leadership and Personal Satisfaction

The same that was taken with a probabilistic sample of 12 people, using as instrument the questionnaire and survey technique that went through the same procedure and data analysis with statistical application Statistical Package for Social Sciences; (SPSS).

The research has been descriptive - correlational and experimental design employed the not, cross.

Quantitative Technique: Attitudes Scale Likert type was used for the recruitment of the Main Hypothesis, the result shows that IF there is a very favorable relationship between leadership and personal satisfaction Billing Unit Nacional Edgardo Rebagliati Martins Hospital.