

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
ASESORES COMERCIALES DE UNA
UNIVERSIDAD EN CAJAMARCA

Tesis para optar el grado **Maestro** en:
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Marissela del Pilar Chavez Cisneros

Asesora:

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Cajamarca – Perú

2021

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Tabla de contenidos	iv
índice de Tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
I.1. Realidad problemática	9
I.2. Pregunta de investigación	10
I.3. Objetivos de la investigación	11
II.2.1. Objetivo general:	11
II.2.2. Objetivos específicos	11
I.4. Justificación de la investigación	11
I.5. Alcance de la investigación	11
II. MARCO TEÓRICO	13
II.1. Antecedentes	13
II.2. Bases Teóricas	16
II.2.1. Liderazgo	16
II.2.2. Satisfacción Laboral	30
II.3. Definición de Términos Básicos	40
III. HIPÓTESIS	42
III.1. Declaración de hipótesis	42
III.2. Operacionalización de variables	43
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	45
V. RESULTADOS	50
VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
VI.1. Discusión	54
VI.2. Conclusiones	55
VI.3. Alcance y Limitaciones	55

V.4. Aportes de la investigación al Contexto actual.....	56
VII. Bibliografía	58
Apéndice.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización	42
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	59

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la correlación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción Laboral de los asesores comerciales de una Universidad en Cajamarca. La muestra de la investigación fueron 30 asesores comerciales de una Universidad en Cajamarca. Para la obtención de datos se utilizaron encuestas de las variables estudiadas el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral. El procesamiento de los datos se hizo utilizando el software SPSS22.

El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo, de tipo básico se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal. Se realizó un análisis descriptivo y la correlación mediante Spearman, llegando a la conclusión de acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral los asesores comerciales de una Universidad en Cajamarca.

Al evaluar las conclusiones, se presentará una propuesta de solución con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores

Palabras claves: Liderazgo transformacional, satisfacción laboral, asesores comerciales

Abstract

The present investigation has as general objective to determine the correlation that exists between transformational leadership and Job satisfaction of the commercial advisers of a University in Cajamarca. The research sample was 30 business advisers from a University in Cajamarca. To obtain data, surveys of the variables studied: transformational leadership and job satisfaction were used. The data processing was done using the SPSS22 software.

The method used in the research was hypothetical deductive, of a basic type, a non-experimental, cross-sectional design was used. A descriptive analysis and correlation were carried out using Spearman, reaching the conclusion according to statistical evidence, there is a significant relationship between transformational leadership and job satisfaction in commercial advisers from a University in Cajamarca.

When evaluating the conclusions, a solution proposal will be presented with the aim of increasing work satisfaction in collaborators

Keywords: Transformational leadership, job satisfaction, business consultants

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Bibliografía

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial / organizacional*. México DF: Cengage Learning Editores SA.
- Alfaro, A., & Vecino, J. (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 63 - 76.
- Alles, M. (2009). *Construyendo Talento*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amorós, E. (2008). Comportamiento humano en las organizaciones. *Eumed*, 1-398.
- Ayoub, J. (2010). *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana*. Madrid, España.
- Bass, B. (1985). *Leadership and Performance*. New York: Free Press.
- Bass, Bernard y Avolio, Bruce. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Thousand Oaks- London- New Delhi: Sage Publications.
- Bohlander, G., & Snell, S. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Burns, M. (1978). *Leadership*. Harper y Row -New York.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Granada: Universidad de Granada.
- Chávez, J., Cigüeñas, M., & Martensen, R. (2016). LA RELACIÓN ENTRE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO Y LAS ACTITUDES ANTE EL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS. Perú.
- Chiang, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas .
- Chiavenato. (2009). *Comportamientos Organizacional: la Dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw- Hill: Segunda ed.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- De Cenzo, D., & Stephen, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa SA.
- Diario Gestión. (08 de Noviembre de 2017). ¿Hay una burbuja de la felicidad laboral?
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados ? Harvard Business Review*. (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.

- Medina Tornero, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Murcia, M. C. (2017). *Las 4 dimensiones del liderazgo transformacional*. Recuperado el 21 de Enero de 2018, de <https://blog.acsendo.com/las-4-dimensiones-del-liderazgo-transformacional/>
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Palma, S. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. *Revista del Departamento de Psicología*, 49 - 59.
- Pinazzo, D. (1997). *EL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN COMO UN PROCESO DE AJUSTE DINÁMICO AL TRABAJO*. Recuperado el Marzo de 2018, de <http://www3.uji.es/~agrandio/fow/dani/dawis.htm>
- Ramírez, Y. (2017). ESTILOS DE LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA BANCARIA DEL ESTADO CON AGENCIAS EN LIMA. Lima, Perú.
- Robbins, S. P. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Person.
- Vega Manga, B. (2017). *EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD, CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, 2017*. Cusco: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO ESCUELA DE POSTGRADO .
- Villar, P. (24 de Junio de 2017). Great Place To Work 2017: Un análisis de las empresas que destacaron en Perú. *Diario El Comercio*.