



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL EN LIMA, 2015**

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

AUTOR:

Patricia Milagros Bañon Concha

ASESOR:

Mg. Claudett Ángeles Donayre

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2015

Dedicado a Dios porque gracias a él todas las cosas son posibles, a mis padres Ana y Santos, a mis hermanos Deisy, Julio y Daniel, a mis tías Maribel y Janeth y a mi mami Edith.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios pues a través de mis padres Ana y Miguel me ha dado la vida y me ha sostenido en todo momento.

A mi padre Santos, porque fuiste mi inspiración para estudiar esta hermosa carrera. Gracias mamá, porque me has enseñado a luchar por mis sueños y no descansar hasta alcanzarlos.

A Deisy, mi hermana por ser mi compañera de vida, y a mis hermanos Julio y Daniel porque son los mejores hermanos que la vida me ha podido dar.

Agradezco infinitamente a mi mamita Edith por sus cuidados y atenciones. Eres una gran mujer y por eso te admiro.

A mis tías Maribel, Janeth y a mi primo Roberth, han sido mis ángeles, gracias por ello.

A la gerente Cecilia y a todos los colaboradores de la empresa retail, por su apoyo en la realización de esta investigación, sin ellos no hubiera sido posible.

Finalmente, quiero agradecer a la vida por permitirme conocer personas maravillosas que han aportado en mi crecimiento personal y profesional.

PRESENTACIÓN

Sr. Presidente

Señores miembros del jurado calificador

Se pone a vuestra consideración la presente tesis titulada “Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa Retail en Lima, 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título de Licenciada en Psicología.

Cuando decidí realizar esta investigación me inspiré sin lugar a dudas en la forma en la que interactuaban los jefes con sus subordinados y como estos emitían una respuesta reflejada en su labor diaria, luego de revisar algunos textos no cabe duda que la forma en que se percibe al jefe inmediato tendrá un impacto en la satisfacción que tiene respecto al trabajo o desarrollo de tareas asignadas; y esto sobre su productividad, ausencias, tardanzas, etc. Que tienen un impacto económico en las empresas. Un líder transformacional es que no solo se enfoca en los objetivos sino que va más allá, es decir, se preocupa por sus seguidores al punto de generar cambios positivos en ellos y con esto alcanzar las metas trazadas en medio de un ambiente de armonía y empatía. Es preciso también mencionar que esta investigación será un aporte importante para la toma de decisiones respecto el capital humano que componen esta organización, y en última instancia sobre el crecimiento personal en el que puede terminar cada uno de los jefes que laboran movilizándolo a un grupo de trabajadores a fin de conseguir ciertas metas relacionadas a las ventas, es decir a la rentabilidad de una empresa.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el capítulo I planteamos el problema de investigación, antecedentes, justificación de la investigación, objetivos, hipótesis y las principales teorías que respaldan a las variables de estudio. El capítulo II, se muestra el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra; técnicas e instrumentos utilizados así como los métodos utilizados en el análisis de los datos, además de aspectos éticos. En el capítulo III y IV, la descripción y la discusión en base a los resultados encontrados respectivamente. En el capítulo V especificamos las conclusiones; en los últimos capítulos VI y VII, las recomendaciones y las referencias.

Índice

	Página
CARÀTULA	
PÀGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. MÉTODO	36
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.3 Población y muestra	40

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5	Métodos de análisis de datos	48
2.6	Aspectos éticos	49
III.	RESULTADOS	50
IV.	DISCUSIÓN	65
V.	CONCLUSIÓN	69
VI.	RECOMENDACIONES	71
VII.	REFERENCIAS	73
	ANEXOS	80
	✓ instrumentos	80
	✓ Consentimiento informado	87
	✓ Permiso	88

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.	29
Tabla 2: Matriz de operacionalización de las variables	38
Tabla 3: Muestra total	40
Tabla 4: Categorías Diagnosticas de la Escala de SL	46
Tabla 5: Normas Percentiles Escala SL-SPC	47
Tabla 6: Confiabilidad por consistencia interna de factores del cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ – 5S).	51
Tabla 7: Análisis ítem test para los factores del cuestionario de Liderazgo Multifactorial.	52
Tabla 8: Percentiles del Cuestionario de Liderazgo Multifactorial MLQ – 5S.	54
Tabla 9: Niveles del Cuestionario de Liderazgo Multifactorial MLQ – 5S	55
Tabla 10: Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	55
Tabla 11: Correlación entre Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral	56
Tabla 12: Niveles de Satisfacción Laboral	57
Tabla 13: Niveles de Liderazgo Transformacional	57
Tabla 14: Correlación entre Influencia Idealizada y Satisfacción Laboral	58
Tabla 15: Correlación entre Motivación Inspiracional y Satisfacción Laboral	59
Tabla 16: Correlación entre Estimulación Intelectual y Satisfacción Laboral	60
Tabla 17: Correlación entre Consideración Individualizada y Satisfacción Laboral	61
Tabla 18: Correlación entre Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral según edad	62
Tabla 19: Correlación entre Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral según género	63
Tabla 20: Correlación entre Liderazgo Transformacional y	64

Satisfacción Laboral según tiempo de trabajo

Resumen

En la investigación "Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail en Lima, 2015", se ha propuesto como objetivo determinar si existe relación entre el Liderazgo Transformacional y la Satisfacción Laboral desde la percepción de los colaboradores. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, se utilizaron los cuestionarios, Cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ-5s), del cual se realizó un piloto para confirmar su validez y confiabilidad; y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC, para ambas pruebas la escala de medición es de tipo likert. El resultado de la investigación fue que existe relación entre el Liderazgo Transformacional y la Satisfacción Laboral.

Palabras claves: *Liderazgo Transformacional, Satisfacción Laboral.*

Abstract

In the research "transformational leadership and job satisfaction in employees of a company retail in Lima, 2015", it has been proposed as objective to determine the relationship between transformational leadership and job satisfaction from the perception of employees. In terms of data collection instruments, questionnaires, multifactor leadership questionnaire (MLQ-5s), of which a pilot was conducted to confirm its validity and reliability they were used; and the scale of job satisfaction SL-SPC, whose answers are Likert. The result of the research was that there is a relationship between transformational leadership and job satisfaction.

Keywords: *Transformational Leadership, job satisfaction.*