



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en  
trabajadores del área de operaciones de una institución  
pública**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. López Sedano, Ida Lila

**ASESORA:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

---

Dr. Edwin Martínez López  
Presidente

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
Secretario

---

Dra. Galia Susana Lescano Lopez  
Vocal

**Dedicatoria**

A mí querida familia mi esposo y mis hijos por su comprensión, apoyo y paciencia porque me brindaron la oportunidad de seguir la maestría y de esta manera poder superarme a nivel profesional y personal, también agradezco a mis padres que siempre he recibido de parte de ellos su amor y cariño incondicional

La autora

### **Agradecimiento**

Un reconocimiento especial a todos mis profesores que con sus enseñanzas, conocimientos, consejos y experiencias dejaron en mí su huella de seguir creciendo como persona y lograr superarme mucho más

A la Dra. Galia Susana Lescano López, por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

La autora

## Declaración jurada

López Sedano Ida Lila, con DNI: 08453125 estudiante del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de marzo 2016

-----  
López Sedano Ida Lila

DNI : 08453125

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública”, con la finalidad de determinar la relación entre el “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública”.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de magister en Gestión Pública”.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también al personal interno de la institución. Esto en virtud a que este programa tiene como finalidad brindar un apoyo al estudio del liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de la institución en estudio.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico , en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación , en la cuarta sección presenta la discusión de estudio , en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones y séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Estimados miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y aprobada por ustedes.

La autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	18
1.3 Justificación	28
1.4 Planteamiento del problema	29
1.5 Hipótesis	32
1.6 Objetivos	33
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	35
2.2 Operacionalización de las variables	35
2.3 Metodología	37
2.4 Tipos de estudio	38
2.5 Diseño	38
2.6 Población, muestra, y muestreo	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Método de análisis de datos	49

<b>III. Resultados</b>	50
3.1 Descripción de los resultados	51
<b>IV. Discusión</b>	59
<b>V. Conclusiones</b>	64
<b>VI. Recomendaciones</b>	67
<b>VII. Referencias</b>	70
<b>VIII. Apéndices</b>	75
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Instrumento de la variable 1	
Instrumento de la variable 2	
Apéndice 3: Matriz de datos	
Apéndice 4: Constancia emitida por la institución	

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variable Liderazgo Transformacional	36
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	37
Tabla 3	Análisis de Ítems de Liderazgo Transformacional	44
Tabla 4	Tabla de valores de Alfa de Crombach para Liderazgo transformacional	44
Tabla 5	Análisis de Ítems de Satisfacción laboral	47
Tabla 6	Tabla de valores de Alfa de Crombach para Satisfacción laboral	48
Tabla 7	Estadísticos descriptivos para Liderazgo transformacional	48
Tabla 8	Baremo de Liderazgo transformacional	48
Tabla 9	Estadísticos descriptivos para Satisfacción laboral	48
Tabla 10	Baremo de Satisfacción laboral	49
Tabla11	Niveles de Liderazgo transformacional	51
Tabla12	Niveles de Satisfacción laboral	52
Tabla13	Niveles de Liderazgo transformacional vs Satisfacción laboral	53
Tabla 14	Prueba de normalidad de Liderazgo transformacional y Satisfacción laboral	55
Tabla 15	Relación entre Carisma y satisfacción laboral	55
Tabla 16	Relación entre Inspiración y satisfacción laboral	56
Tabla 17	Relación entre Estimulación intelectual y satisfacción laboral	57
Tabla 18	Relación entre consideración personal y satisfacción laboral	57
Tabla 19	Relación entre Liderazgo transformacional y satisfacción laboral	58

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño	39
Figura 2: Niveles de Liderazgo Transformacional	51
Figura 3: Niveles de Satisfacción Laboral	52
Figura 4: Niveles de Liderazgo transformacional y satisfacción laboral	54

## Resumen

Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública, es el título de la investigación que presento, tuvo como propósito general identificar la relación entre el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública. El objeto de estudio que representa la variable de Liderazgo transformacional según Chiavenato (2009), tiene la base en los cambios de valores, creencias y las múltiples necesidades, asimismo la variable La satisfacción laboral según Slocum (2009), su objetivo es que las personas encuentren el grado de satisfacción en su trabajo.

Los métodos usados en la investigación han sido el científico, hipotético - deductivo, es una investigación de tipo descriptiva correlacional por que las dos variables están relacionadas entre sí, siendo así que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. En relación a la metodología, nos encontramos frente a una investigación cuantitativa. Para las variables mencionadas se encuestó a toda la población que está constituida por 38 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento en la búsqueda de la información elaborado en base a un cuestionario con respuestas cerradas y medidas en la escala de Likert para obtener sus impresiones respecto al liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, dichos instrumentos pasaron por un proceso de validación de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Finalmente se aplicó el paquete estadístico SPSS 22, esto permitió discutir, concluir y recomendar.

Como resultado del análisis de las variables y los métodos utilizados se determinará la relación de Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral en trabajadores del Área de Operaciones de una Institución Pública.

**Palabras clave:** *Liderazgo* transformacional – Satisfacción laboral

## **Abstract**

Transformational leadership and job satisfaction of workers in the area of operations of a public institution, it is the title of the research that I present, had as general purpose to identify the relationship between transformational leadership with job satisfaction of workers in the area operations of a public institution. The study object that represents the variable of leadership as Chiavenato (2009), is based more on the changes in values, beliefs and needs of his followers, also the variable job satisfaction according to Slocum (2009), reflects the degree to which people are satisfied with their work.

The methods used in the research were the scientific, hypothetical - deductive, is a descriptive correlational research that the two variables are interrelated, making it the research design is not experimental cross section. Regarding the methodology, we are faced with a quantitative research. For these variables to the entire population that consists of 38 employees who were applied a survey as a tool in finding the information prepared based on a questionnaire with closed answers and actions in the Likert scale for he surveyed his views regarding the transformational leadership and job satisfaction, these instruments went through a validation process reliability by Alpha Cronbach. Finally SPSS 22 is applied, this allowed to discuss, conclude and recommend.

As a result of the analysis of the variables and the methods used, the relationship of Transformational Leadership and Work Satisfaction will be determined in workers in the Operations Area of a Public Institution.

**Keywords:** Transformational Leadership - Job satisfaction