



TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

El liderazgo transformacional como estrategia para mejorar el bienestar laboral y la
calidad en la atención al cliente

Corporación Universitaria Remington.

Administración de negocios internacionales

Yurany Peña Siabato

Mateo Lopez

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

07-07-2025

Dedicatoria

El presente proyecto se lo dedico con todo mi cariño a mi pareja y a mis padres, quienes han sido un pilar fundamental en este proceso. Gracias a su esfuerzo, apoyo incondicional y constante motivación, hoy culmino con orgullo esta etapa académica. Este logro también es de ustedes.

Agradecimientos

Quiero agradecer, primero que todo, a mis padres y a mi pareja, por estar siempre a mi lado en cada momento de este proceso. Gracias por su apoyo por la motivación para seguir adelante y por creer en mí.

También agradezco a mis docentes, por compartir sus conocimientos y enseñarme con paciencia.

Gracias a todos los que, de alguna manera, hicieron parte de este camino. Este logro también es de ustedes.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	2
Tabla de contenido	4
Resumen.....	5
Palabras clave	5
Pregunta orientadora de la búsqueda.....	6
Metodología de búsqueda de la información	7
Sustentación teórica de la pregunta.....	8
Conclusiones.....	12
Referencias.....	13
Tabla de ilustraciones	14

Resumen

Se habla sobre el liderazgo transformacional y cómo ayuda a que las empresas mejoren. Un líder transformacional no solo da órdenes, sino que motiva a los trabajadores, los escucha y los ayuda a crecer tanto personal como profesionalmente. Gracias a este tipo de liderazgo, las personas se sienten más valoradas, trabajan con mejor actitud y se esfuerzan más, lo cual se nota en la forma en que atienden a los clientes.

Adicional a ello se explica que cuando los trabajadores están motivados y satisfechos, rinden mejor y se sienten parte importante de la empresa. Por eso, los líderes deben crear un buen ambiente laboral y preocuparse por el bienestar de su equipo. En general, este liderazgo busca sacar lo mejor de cada persona para lograr mejores resultados en la empresa.

Palabras clave

1. Liderazgo transformacional
2. Bienestar laboral
3. Atención al cliente
4. Crecimiento personal
5. Crecimiento profesional

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cómo influye el liderazgo transformacional en el bienestar de los trabajadores y en la calidad del servicio al cliente dentro de las organizaciones modernas?

Metodología de búsqueda de la información

La metodología utilizada en este trabajo es de enfoque cualitativo y descriptivo. Se basa en la recolección, análisis e interpretación de información proveniente de diversas fuentes bibliográficas, artículos académicos y documentos digitales que abordan el liderazgo transformacional y su impacto en el bienestar laboral, la productividad y la atención al cliente.

Este enfoque permite comprender y reflexionar sobre las relaciones entre el estilo de liderazgo y el entorno organizacional, destacando cómo la motivación, la participación activa de los trabajadores y el clima laboral influyen en los resultados de una empresa. A través del análisis de autores como Hermosilla, Torres y Martín, se identifican conceptos clave, beneficios y estrategias aplicables a contextos empresariales actuales.

Sustentación teórica de la pregunta

Se puede decir que el liderazgo transformacional se caracteriza como uno de los tipos de liderazgos aptos para guiar a distintas empresas a realizar cambios e innovaciones puesto que es el proceso entre líderes y trabajadores que buscan avanzar entre sí un nivel más alto de moral y motivación teniendo en cuenta la influencia hacia los trabajadores para que desarrollen habilidades sociales, así mismo aumentar el autoestima de ellos para optimizar mayor capacidad de productividad y eficiencia, siendo así estas buenas actitudes se verán reflejadas en la atención que se le brinda al usuario o cliente.

Según Herмосilla, D., Amutio, A., Dc D, S., & Paez, D. (2016, Agosto 22). El liderazgo transformacional destaca como unos de los tipos de liderazgo más adecuados para orientarlas organizaciones hacia el cambio y la innovación. Siendo así, como los trabajadores asumen este rol con mayor compromiso y toda la actitud positiva, efectuando resultados notorios tanto en la toma de sus acciones lo cual les genera mayor confianza y así mismo les permitirá trabajar de manera positiva y eficiente. Es importante destacar que un líder no tiene que ejercer tanta presión en los trabajadores y hacerles sentir importantes en la empresa puesto que esta es una de las mayores razones por las cuales un trabajador renuncia a un líder o a su empresa generando que este actúe de manera negativa y así mismo no se obtendrán los resultados deseados

Cabe destacar que los trabajadores son el pilar fundamental de las organizaciones por ende, resulta esencial garantizar su bienestar y satisfacción. No solo manteniendo un ambiente laboral positivo, también fomentando la motivación e

innovación reconociendo su esfuerzo no solo fortalece el compromiso y la productividad también contribuye a los objetivos y logros de las empresas.

La insatisfacción laboral puede manifestarse de diferentes formas, como falta de interés por el trabajo, falta de motivación, estrés crónico, agotamiento emocional, falta de compromiso o productividad reducida (Martín, 2024). Es elemental medir e identificar qué tan satisfecho está el trabajador puesto que ayuda al líder a entender el estado de ánimo de cada trabajador y así mismo el poder actuar de la manera correcta logrando ayudarles y a sentirse cómodos logrando grandes resultados, porque no solamente se verán reflejados en la parte interna de las empresas también en la externa en lo que es atención al usuario, que satisfecho quede el cliente o usuario ya sea con la asesoría que le brindó el trabajador, el compromiso que adquiere el trabajador hacia la empresa.

Según (Mendoza et al., 2006), el liderazgo transformacional estimula la emersión de la conciencia de los trabajadores, los cuales aceptan y se comprometen con el logro de la misión organizacional, es otro claro ejemplo donde se da a entender que el liderazgo transformacional es un enfoque estratégico elemental en las empresas modernas promoviendo no solo el crecimiento personal, intelectual e inclusive profesional. Esta clase de liderazgo va más allá de las tareas cotidianas, se enfoca en el desarrollo de un buen entorno donde el respeto, la tranquilidad, igualdad e inspiración fortalezcan el compromiso organizacional y eficiente en la toma de decisiones.

Los líderes transformacionales no van a estar imponiendo sus decisiones ellos buscan que el proceso sea colaborativo, generando que ellos no solo sientan que van a trabajar automáticamente, si no que también tengan esa motivación de participar activamente dando a conocer sus opiniones o puntos de vista, lo cual va a

enriquecer no solo al equipo de trabajo, también en la parte de atención al usuario y a la empresa. Se tiene que generar un gran vínculo emocional entre el trabajador y la empresa para obtener la lealtad de ellos y así mismo el compromiso el cual debe ser porque les nace mas no por obligación.



<https://blog.hubspot.es/hubfs/tipos-de-liderazgo-png.png>

Según la tabla anterior se logran identificar los diversos tipos de liderazgo que se usan actualmente evidenciando que a la hora de liderar un equipo de trabajo enfocado no solamente al servicio del cliente si no a la eficacia a la hroa de hacer las cosas y cómo las hacen la mejor opción es el liderazgo transformacional, debido a que procura en no ejercer irregularidades o despreocupación hacia el trabajador, buscando no solo su avance personal o profesional como una persona sino también en grupo, generando mayor grado de efectividad en los trabajadores así mismo se evidenciaron los resultados esperados. Dicho lo anterior se debe hacer continuo seguimiento que tan satisfecho está el trabajador

Conclusiones

En conclusión se logró ver que el liderazgo transformacional es muy importante dentro de las empresas, ya que ayuda a que los trabajadores se sientan más motivados, valorados y con ganas de dar lo mejor de sí. Cuando un líder inspira y escucha a su equipo, se crea un buen ambiente de trabajo y eso se nota en cómo se atiende al cliente y en los resultados de la empresa.

También se concluye que el bienestar de los trabajadores es clave para que una organización funcione bien. Si el trabajador está bien, trabaja mejor, se compromete más y eso trae beneficios para todos. Por eso, este tipo de liderazgo es una buena opción para las empresas que quieren mejorar.

Referencias

- Hermosilla, D., Amutio, A., Dc D, S., & Paez, D. (2016, Agosto 22). *Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas*. *Revistas del colegio oficial de la psicología de Madrid*. Retrieved July 4, 2025, from <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2016.06.003>
- Martín, D. (2024, September 30). *Insatisfacción laboral: qué es, consecuencias y algunos ejemplos*. OpenHR. Retrieved July 4, 2025, from <https://www.openhr.cloud/blog/insatisfaccion-laboral>
- Mendoza, T., Ruth, M., & Riaga, O. (2006, Julio 1). *Redalyc.El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. Redalyc. Retrieved July 4, 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>

