

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



LIDERAZGO TRANSACCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
DE LA AGENCIA ESPAÑA – TRUJILLO TRIMESTRE JULIO – SETIEMBRE 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Br. Espinoza Avila, Tania Lucía
Br. Santisteban Mendocilla, Vieyra Robeiby

ASESOR:

Mg. Fiorentini Candiotti, Giovanni

TRUJILLO – PERÚ

2017

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de los requisitos estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego y en el Reglamento Interno de la Escuela Profesional de Administración, ponemos a vuestra consideración la presente Tesis titulada:

“LIDERAZGO TRANSACCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA AGENCIA ESPAÑA – TRUJILLO TRIMESTRE JULIO – SETIEMBRE 2017” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La realización del presente trabajo de investigación se ha ejecutado teniendo como base la formación brindada en nuestras aulas universitarias, de consultas bibliográficas, así como de la experiencia en el campo laboral.

Atentamente,

Br. Tania L. Espinoza Avila

Br. Vieyra R. Santisteban M.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud y fortaleza para continuar a pesar de las adversidades de la vida y darme el valor suficiente para lograr de uno de mis principales objetivos propuestos.

A mi madre quien fue y será mi mayor motivo, mi ejemplo a seguir y mi inspiración continua para el logro de este objetivo, sé que desde el cielo me cuida y me guía para seguir adelante y ser mejor día a día.

A mi padre que con su apoyo fue una pieza fundamental en esta etapa. Él siempre será mi modelo a seguir y mi paradigma de vida. Del mismo modo, a mi hermano por darme ánimos y enseñarme que el que persevera, alcanza.

Tania Espinoza Avila

Dedico mi trabajo a Dios, que me ilumina cada paso de mi vida, quien con su inmenso amor me ha permitido seguir adelante y haberme dado salud para lograr uno de mis objetivos.

A mis padres por sus sabios consejos y palabras de aliento que me han ayudado a crecer como persona, guiarme siempre por el buen camino, agradezco su comprensión y sus enseñanzas que me han llevado a alcanzar una gran meta.

A mis abuelos quienes me han apoyado incondicionalmente desde niña y que han sido un ejemplo a seguir. A ellos que me enseñaron a ser mejor persona cada día afrontando los retos y a vencer las dificultades que se presentan en cada etapa de mi vida.

Vieyra Santisteban Mendocilla

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento sincero va dirigido principalmente para Dios por darnos la vida y las fuerzas necesarias para continuar con nuestra vida profesional. Asimismo, un agradecimiento especial para el Profesor Mg. Giovanni Fiorentini Candiotti por brindarnos su asesoría, su tiempo y paciencia para el logro de esta tesis y por formarnos como investigadoras. Le agradecemos también el habernos brindado los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Y, por último, el agradecimiento más importante es para nuestros familiares. Sin el apoyo incondicional, inspiración y cooperación no habría sido posible llevar a cabo esta etapa de nuestra vida profesional. Son muchas las personas que han contribuido para alcanzar esta meta a las cuales nos encantaría agradecerles por todo lo contribuido. Algunas están físicamente y otras en nuestra memoria y corazones, sin importar en donde se encuentren, queremos agradecerles por formar parte de nuestra vida, por todo lo que han contribuido a nuestras vidas y por todas sus bendiciones. Para todos ellos gracias infinitas y que Dios los bendiga siempre.

Las autoras.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	5
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
I. INTRODUCCIÓN:	13
1.1. Formulación del Problema	13
1.1.1 Realidad Problemática	13
1.1.2 Enunciado del problema	15
1.1.3 Antecedentes del problema	15
1.1.4 Justificación	19
1.1.4.1 Justificación teórica	19
1.1.4.2 Justificación metodológica	19
1.1.4.3 Justificación práctica	20
1.2. Hipótesis	20
1.3. Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4. Marco teórico	21
1.4.1. Liderazgo transaccional	21
1.4.2. Desempeño laboral	24
1.5. Marco Conceptual	32
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	34
II. MARCO REFERENCIAL	35
2.1. Historia	35
2.2. Misión	35
2.3. Visión	35
2.4. Principios	36
2.5. Agencias en Trujillo	36

CAPÍTULO III MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	37
III. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS.....	38
3.1.1 Población	38
3.1.2 Marco de muestreo	38
3.1.3 Unidad de análisis	38
3.1.4 Muestra	38
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.2.1 Diseño de contrastación.....	39
3.2.2 Análisis de variables.....	40
3.2.3 Procesamiento y análisis de datos.....	42
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
4.1. Presentación de los resultados:	44
4.2. Discusión de resultados	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
Referencias Bibliográficas	64
ANEXOS.....	65

LISTA DE TABLAS

Tabla N°01: Dimensión dirección por excepción pasiva del liderazgo transaccional....	44
Tabla N°02: Dimensión dirección por excepción activa del liderazgo transaccional	45
Tabla N°03: Dimensión dirección por contingencia del liderazgo transaccional	46
Tabla N°04: Variable liderazgo transaccional.....	47
Tabla N°05: Dimensión crecimiento eficiente del desempeño laboral.....	48
Tabla N°06: Dimensión gestión del riesgo sobresaliente del desempeño laboral.....	49
Tabla N°07: Dimensión gestión de clientes del desempeño laboral.....	50
Tabla N°08: Variable desempeño laboral	51
Tabla N°09: Correlación de Pearson entre el liderazgo transaccional y desempeño laboral	53
Tabla N°10: Correlación de Pearson entre las dimensiones del liderazgo transaccional y las dimensiones del desempeño laboral.....	54

LISTA DE FIGURAS

Figura N°01: Dimensión por excepción pasiva	44
Figura N°02: Dimensión por excepción activa	45
Figura N°03: Dimensión dirección por contingencia	46
Figura N°04: Variable liderazgo transaccional	47
Figura N°05: Dimensión crecimiento eficiente	48
Figura N°06: Dimensión gestión del riesgo sobresaliente	49
Figura N°07: Dimensión gestión de clientes	50
Figura N°08: Variable desempeño laboral	51
Figura N°09: Diagrama de dispersión de puntos	53

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar si existe relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017 y a la vez encontrar el nivel de cada una de las variables, así como el nivel de relación entre ambas variables y también el análisis de relaciones entre las dimensiones de cada variable.

El problema formulado para la investigación fue si existía relación entre las variables anteriormente mencionadas para lo cual se empleó una hipótesis alternativa en donde se aprobó dicha relación.

Asimismo, la población estuvo constituida por 15 colaboradores tomando como muestra al total de colaboradores ya que se posee una población relativamente pequeña.

La metodología empleada para la recolección de datos fue la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento y las herramientas utilizadas fueron los métodos estadísticos, programas como SPSS y Excel.

Los resultados más relevantes fueron que los colaboradores consideraron que existe un nivel de liderazgo transaccional alto con un 80%, por otro lado, el nivel de desempeño laboral en los colaboradores también fue alto con un 73,3% corroborando con la correlación de Pearson cuyo valor de coeficiente de relación fue de 0.820 en donde se afirma que sí existe una correlación positiva de nivel alta.

PALABRAS CLAVE: Liderazgo transaccional, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation is to determine if there is a relationship between the transactional leadership and the work performance of Banco de Crédito del Perú employees of the agency Spain - Trujillo quarter July - September 2017 and at the same time find the level of each one of the variables, as well as the level of relationship between both variables and also the analysis of relationships between the dimensions of each variable.

The problem formulated for the investigation was whether there was a relationship between the variables mentioned above, for which an alternative hypothesis was used in which the relationship was approved.

Likewise, the population was made up of 15 collaborators, showing the total number of employees as a relatively small population.

The methodology used for data collection was the survey as a technique and the questionnaire as an instrument and the tools used were statistical methods, programs such as SPSS and Excel.

The most relevant results were that the employees considered that there is a high level of transactional leadership with 80%, on the other hand, the level of work performance in the collaborators was also high with 73.3% corroborating with the correlation of Pearson whose value ratio coefficient was 0.820 where it is affirmed that there is a positive correlation of high level.

KEYWORDS: Transactional Leadership, Work Performance.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. Formulación del Problema

1.1.1 Realidad Problemática

Actualmente, en el mercado se percibe la alta competitividad que demuestran las empresas con el fin de brindar un servicio con calidad a los clientes que las visitan, para ello debe contar con un personal excepcional que posea características esenciales entre ellas “el liderazgo”. Según Urizar (2016) define que un líder debe desenvolverse dentro de la empresa con ingenio y así mismo ser innovador para favorecer a la misma, sin embargo, se necesita de un adecuado desempeño de todos sus trabajadores para que en conjunto se puedan lograr los objetivos y metas de la empresa.

En tal sentido, Gonzales (2013) afirma que las empresas más reconocidas a nivel mundial, dirigen los cambios necesarios para conformar el gerente de la actualidad, obligándoles a no permanecer aferrados a los viejos esquemas, sino a ejercer un liderazgo en sus organizaciones, el cual les permita conducir al personal de la organización hacia el logro de las metas propuestas. Asimismo, para poder alcanzar dichas las metas, se requiere de un sólido desempeño de los colaboradores pues son el recurso más valioso de la organización y de ellos depende que las metas sean mucho más prácticas de alcanzar en un tiempo determinado.

Actualmente en el Perú, las empresas comienzan a tomar más énfasis en el tema del liderazgo y sobretodo enfocándose en el estilo que se adecue mejor a su organización. En tal sentido, tal como lo dice el diario Gestión, existe un estilo basado en procesos de intercambio de información y beneficios entre los empleados y el líder, es decir, en donde los trabajadores reciben incentivos según

su rendimiento laboral y el líder sale beneficiado por la implicación y motivación de los primeros. Por otro lado, el desempeño de un empleado siempre va a estar influenciado por el tipo de cultura corporativa, por las diferencias individuales del mismo, por las características personales del gerente, entre otras. Esta última influencia del gerente sobre sus empleados, es a la que se referirá la presente investigación.

Partiendo de ello, este concepto se encuentra presente dentro del Banco de Crédito del Perú pues sus líderes son los gerentes quienes son los encargados de guiar a sus colaboradores hacia el adecuado desempeño.

Es por ello que esta investigación está centrada en el Banco de Crédito del Perú agencia de la Agencia España donde se analizarán las dos variables presentes aplicadas a los colaboradores y fundamentadas en la teoría de Quezada (2014) quien afirma que el Liderazgo transaccional hace referencia a un tipo de liderazgo empresarial que tiene como base el intercambio y en la teoría de Chiavenato (2007) quien sostiene que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

Así, ante lo antes expuesto, la presente investigación se basará en dar a conocer si existe la relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España - Trujillo trimestre julio – setiembre 2017.

1.1.2 Enunciado del problema

¿Existe relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017?

1.1.3 Antecedentes del problema

Internacionales

Mendoza (2007) en su tesis titulada “Estudio sobre el clima organizacional de un sistema de atención médica gubernamental en la ciudad de México y su relación con el liderazgo transformacional y transaccional de sus directivos”, de la Universidad La Salle, México. El autor afirma que este estudio tuvo como objetivo realizar un diagnóstico organizacional al correlacionar sub escalas de liderazgo transformacional y transaccional de directivos de un Sistema de Atención Médica Gubernamental en su primer nivel, conformado por cuatro unidades médicas en el D.F., bajo el modelo de Bass y Avolio; con factores de clima organizacional del Sistema, evaluado bajo el modelo de Gordon y Howe. Se analizó el perfil de liderazgo de 45 directivos, bajo la percepción de 178 de sus trabajadores inmediatos (seguidores). Los resultados indican la dominancia de subescalas de liderazgo transformacional en los directivos investigados, su orientación en cuanto a variables de resultado, es en primer término: la efectividad, en segundo lugar, al esfuerzo extra y, por último, la satisfacción. Las subescalas del liderazgo transformacional, obtienen mayores puntajes de correlación con factores de clima organizacional y variables de resultado, tienen mayor impacto, en estas últimas, en comparación con las transaccionales; explicando más del 90 % de la varianza, en cada una de ellas. Se obtuvieron adecuados niveles de confiabilidad de los

instrumentos, al utilizar el Alpha de Cronbach. Se ratificaron los resultados de los hallazgos empíricos de Bass y Avolio en estudios previos, como la obtención de coeficientes inversos significativos, en las correlaciones entre las sub escalas administración por excepción pasivo y el Laissez – faire, con todas las variables del modelo, así como una correlación positiva entre éstas últimas.

Arratia (2010) en su tesis titulada “Desempeño Laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados” de la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, afirma que es posible indicar que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesionalizante y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos. De acuerdo a lo planteado, es posible responder que, debido a que los docentes no tienen total conciencia de sus condiciones de trabajo, estos docentes perciben que la satisfacción laboral y de las condiciones materiales de trabajo no son aspectos que influyan directamente en sus desempeños laborales. De todos modos, se identifica dos elementos que actúan como mediadores, y en este sentido, influirían en el desarrollo profesional: La vocación como eje esencial de su profesión; y el contexto en el cual se desempeñan como factor fundamental de su desempeño. Esto permitió realizar una proposición teórica, donde se entiende que esta poca vinculación empírica está relacionada con la permeabilidad producida por la incorporación ideológica de la idea de vocación, que permite dislocar las condiciones de trabajo como factor relevante en el desempeño docente.

Nacionales

Quezada (2014) en su tesis “El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012” de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; afirma que: desarrolló una investigación sobre la influencia de la formación académica y liderazgo del director en el desempeño de la función directiva y gestión de los centros educativos de educación primaria de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02. Los resultados de la investigación reportan que, de los 16 factores evaluados a los directores como sobresaliente el factor confianza en sí mismos, se demuestra la autoconfianza y su capacidad de tratar los casos y este se debe a la experiencia adquirida como directores en los diferentes centros educativos el 84,8% de directores reflejan lentitud en su percepción y actividad mental. Por otro lado, los 14 directores poseedores de otros estudios aparte del título profesional siempre desarrollan su trabajo de una manera adecuada, como es el caso de la gestión educativa, que está enmarcada en los procesos de planeamiento, organización, administración de recursos, gestión tecnológica y control administrativo. Finalmente, el factor entusiasta detectado en los directores es de nivel medio, significa el 69,7% de un total de 33 directores. Esta característica hace que el director actúe intencionalmente en el personal orientando su comportamiento, para lo cual tienen que motivarlo e incentivarlo al logro de los objetivos institucionales.

Yábar (2016) en su tesis “Niveles de inteligencia emocional, liderazgo transaccional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla” de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. La metodología aplicada fue con un enfoque cuantitativo, investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional. La población de estudio estuvo conformada por el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores. Se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i :S), que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo, para el variable desempeño laboral se realizó un cuestionario. De la misma forma se hizo una correlación entre estas variables y los resultados más resaltantes frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvieron puntuaciones correlacionales con un coeficiente de $R = 0.745$ correlación de nivel alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), concluyendo estadísticamente que existe una relación entre estas variables, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

Locales

Centurión y Palacios en su tesis titulada “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú. agencia España – Trujillo” de la Facultad de Ciencias Económicas de la carrera

de Administración, afirman que mediante la utilización de métodos estadísticos se determinó que el nivel de síndrome de Burnout es medio lo que significa que si bien el problema no es alto, tiene tendencia a su agudización lo que afectaría drásticamente a los colaboradores y el trato al cliente; el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del BCP agencia España es medio lo que significa si no se toman las medidas correctivas oportunamente el problema podría acentuarse y afectar seriamente los niveles de productividad. La investigación concluye, que la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP es negativa y altamente significativa, identificando que la dimensión más influyente en el síndrome de Burnout, es la realización personal; y para el desempeño laboral, es el desarrollo personal, lo que indica la presencia de un problema de frustración en los colaboradores.

1.1.4 Justificación

1.1.4.1 Justificación teórica

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre liderazgo transaccional y desempeño laboral de los colaboradores, analizar la realidad problemática, identificar el nivel de liderazgo transaccional que ejerce la gerencia de la agencia en los colaboradores. Con esto nos permitirá contrastar diferentes conceptos en una precisa realidad del Banco de Crédito del Perú de la agencia España –Trujillo.

1.1.4.2 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas (encuesta) e instrumentos (cuestionario) y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y

métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de la relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño de los colaboradores.

1.1.4.3 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de investigación, su resultado permite encontrar la relación entre el liderazgo transaccional y desempeño laboral, que existe en el banco. Con estos resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen un buen liderazgo transaccional y a su vez un adecuado desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

1.2. Hipótesis

Sí existe relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre al liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España - Trujillo trimestre Julio – Setiembre 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de liderazgo transaccional que ejerce la gerencia en los colaboradores del BCP- España.

- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España.
- Determinar el nivel de relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España.
- Analizar las relaciones entre las dimensiones del liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España.

1.4. Marco teórico

1.4.1. Liderazgo transaccional

a. Importancia del liderazgo

Según Clerc y Saldivia (2006), afirman:

La importancia del liderazgo radica en que es la base para poder guiar una organización. La supervivencia de esta depende de la capacidad del líder para llevar a cabo las metas de esta. La organización puede poseer una buena planificación, pero sucumbir ante la falta de liderazgo y, por último, aunque la organización carezca de planificación puede sobrevivir gracias a la presencia de un buen líder. (p. 136)

b. Tipos de liderazgo

Cox, P. y Sims (2011) existen cuatro tipos de liderazgo y son los siguientes:

- Liderazgo directivo: Este tipo de liderazgo inicialmente dependen de la posición de poder. El comportamiento del seguidor parte a través de los comportamientos del líder tales como liderar, asignar objetivos y capacitar en una organización.

- Liderazgo de empoderamiento: Adquiere como comportamientos promover el auto liderazgo, la autonomía. promover el trabajo en equipo.
- Liderazgo transformacional: Tiene como comportamientos el proveer visión, expresar ideales, comunicación y concebir inspiración.
- Liderazgo transaccional: Incluye como comportamientos el hacer acuerdos, monitoreo de las transacciones y provisión de recompensas contingentes.

Es por ello que hemos elegido este tipo de liderazgo transaccional porque se basa en que el líder en este caso la gerente, otorga a sus colaboradores intereses y recompensas y éstos responden con su trabajo para lograr un desempeño laboral óptimo.

Tales como dicen los acuerdos Ganar-Ganar donde se cubren más ampliamente en el liderazgo centrado en principios. Los colaboradores con un paradigma Ganar-Ganar dedican tiempo a investigar soluciones que los harán felices y simultáneamente van a satisfacer a otros donde buscan un beneficio mutuo.

c. Características del liderazgo transaccional

Para Quezada (2014), las características del liderazgo son las siguientes:

- Política de premios económicos según el rendimiento, tipo de liderazgo basado en la gratificación y respeto por el compromiso mutuo.

d. Ventajas y desventajas del liderazgo transaccional

Según Quezada (2014), las ventajas y desventajas son las siguientes:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
- Beneficio mutuo - Trabajo es apreciado - Liderar positivamente consiguiendo el objetivo planteado.	- Gestión pasiva por parte del líder. - La relación entre el líder y el trabajador es impersonal.

e. Dimensiones del liderazgo transaccional

Molero, Recio y Cuadrado (2010) son tres las dimensiones del liderazgo transaccional:

- Dirección por excepción activa

Los líderes se centran en corregir los fallos y desviaciones de los empleados a la hora de conseguir los objetivos propuestos por la organización. El líder explica las normas para su cumplimiento consiguiendo castigar a los seguidores.

- Dirección por excepción pasiva

Estos líderes suelen dejar las cosas como están y sólo intervienen cuando los problemas se vuelven serios. Implica esperar pasivamente las desviaciones o errores que se produzcan y tomar las medidas correctivas correspondientes.

- **Dirección por contingencia**

Mediante el uso de las conductas descritas en este factor el líder clarifica las expectativas de sus seguidores y proporciona reconocimiento cuando se consiguen los objetivos.

1.4.2. Desempeño laboral

a. Importancia de la evaluación del desempeño

Werther y Davis (2008) sostienen:

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales. (p. 136).

b. Ventajas de la Evaluación del Desempeño:

Werther y Davis (2008), plantean ciertas ventajas que implica una evaluación del desempeño como las siguientes:

- **Mejora el desempeño:**

El gerente, en ocasiones acompañado del especialista de personal, realizan acciones adecuadas para que se pueda mejorar el rendimiento de cada colaborador de la organización y esto se logra previa realimentación del trabajo realizado.

- Políticas de compensación:

Mediante las evaluaciones del desempeño las personas que toman decisiones en determinada empresa podrán determinar de esta manera qué colaboradores deben recibir ciertas tasas de aumento. Muchas de los incrementos que las compañías conceden se basan en el mérito de cada colaborador, y esto se determina por medio de evaluaciones del desempeño.

- Necesidades de capacitación y desarrollo:

El resultado negativo del desempeño podría indicar la necesidad de capacitar nuevamente al colaborado. Del mismo modo, el correcto desempeño o superior podría indicar la presencia de un potencial que todavía no se aprovecha.

- Errores en el diseño del puesto:

Si existe un insuficiente desempeño, podría significar errores en la elección del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos errores.

- Desafíos externos:

Algunas veces el desempeño está ligado por factores externos como la familia, la salud, entre otros. Si estos factores están presente como resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda a estos.

c. Beneficios que da la evaluación del desempeño

Chiavenato (2007) afirma: “Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248).

- Beneficios para el gerente:

- Proporcionar medidas con el fin de tener un mejor estándar de desempeño de sus colaboradores.
- Comunicarse con sus colaboradores, con el propósito de que comprendan que la evaluación del desempeño es objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño laboral.

- Beneficios para el subordinado:

- Reconoce las reglas del juego, es decir, sabe cuáles son los aspectos fundamentales del comportamiento y del desempeño de los colaboradores que la empresa valora.
- Sabe cuáles son las expectativas que el jefe posee en cuanto a su desempeño y, según la evaluación, cuáles son sus puntos fuertes y débiles de éste último.
- Sabe de las acciones que el jefe toma para que, de alguna forma, mejore el desempeño (capacitaciones, programas de desarrollo, etc.) y las que el propio colaborador debe implementar por su propia cuenta (corregirse, una mayor dedicación, mayor atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc.).

- Genera una evaluación propia y una crítica personal en cuanto a su control personal y desarrollo profesional.

- **Beneficios para la organización:**

- Examina el potencial humano al corto, mediano y largo plazo, del mismo modo define la participación de cada uno de los empleados.
- Reconoce quienes son los empleados que necesitan mejorar en determinadas áreas y selecciona a los que se encuentran listos para una promoción o ascenso.

d. Establecer criterios de desempeño

En tal sentido, se ha generado la siguiente pregunta: ¿Qué aspecto del desempeño laboral debe evaluar una organización?

La investigación reciente sugiere que aun dentro de la misma empresa los gerentes usan a menudo criterios completamente diferentes. En la práctica, los criterios de evaluación más comunes son los rasgos, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento. (Mondy y Noe, 2005, p. 257)

Es por esto que los autores antes mencionados señalaron algunos criterios que se miden en el desempeño de cada colaborador dentro de la empresa donde estos laboran. Estos criterios son los siguientes:

- **Rasgos:**

Algunos rasgos de los colaboradores como la actitud que presentan, la apariencia y la iniciativa que tienen son la base de algunas evaluaciones de desempeño.

- Comportamientos:

En ciertas ocasiones el resultado laboral de un colaborador no es del todo fácil de determinar, es por ello que las organizaciones pueden examinar el comportamiento de esta persona.

- Competencias:

Cuando estos autores se refieren a las competencias incluyen un conjunto de habilidades, comportamientos, conocimientos, y rasgos que están presentes en cada colaborador.

- Logro de metas:

Existen organizaciones que están basadas en el logro de las metas considerando que los fines son más importantes que los medios, es allí cuando los resultados del logro de metas pasan a ser un punto importante y adecuado para evaluar.

- Potencial de mejoramiento:

Las organizaciones deben enfocarse hacia el futuro tomando en cuenta los comportamientos y los resultados que poseen sus colaboradores para que según ellos puedan seguir desarrollándose y, en el proceso, lograr las metas de la organización.

e. Dimensiones de la Evaluación del Desempeño

Según el Campus BCP, la Planilla de Desempeño lo conforman los indicadores trimestrales que realiza el Promotor de Servicios (PdS) y son medidos trimestralmente.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PESO
Crecimiento eficiente	Ventas individuales	15%
	Migración a canales alternos	10%
	Productividad	30%
Gestión del riesgo sobresaliente	Control operativo	25%
Gestión de clientes	Seguimiento del protocolo	5%
	Tiempos de espera	10%
	Atención genuina y amable	5%

Figura n° 2: Dimensiones de la Evaluación del Desempeño
Elaboración propia a partir de datos oficiales del BCP.

El nivel de cumplimiento de los indicadores definirá el número de sueldos que recibirá el PdS como incentivo trimestral, aquí se detalla la escala de sueldos:

Puestos	Cumplimiento de la planilla			
	80%	100%	120%	Tone NS
PdS	0.17	0.34	0.68	0.68

Figura n° 3: Cumplimiento de la planilla de la Evaluación del Desempeño
Elaboración propia a partir de datos oficiales del BCP.

Crecimiento eficiente

El crecimiento y evolución de cada PdS está supeditado a ciertos factores que son medidos de acuerdo al avance trimestral de cada uno de ellos. Los factores que se miden en esta dimensión son: las Ventas individuales, la migración a canales alternos y la productividad de cada PdS.

- Ventas individuales:

Es la acción mediante la cual uno de los contratantes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho a otro que a su vez se obliga a pagar por ello un precio determinado en dinero. Entre ellas tenemos: seguros (múltiple y de protección de tarjetas) y el tipo de cambio.

- Migración a canales alternos:

La migración a canales alternos es la estrategia para derivar a los clientes a los principales canales de atención como por ejemplo los Cajeros Automáticos, los Agentes BCP, Banca por Teléfono, Banca Móvil y Plataforma Virtual; de esta manera, se conseguirán clientes con soluciones más efectivas y prácticas, con mayor comodidad en el menor tiempo posible.

- Productividad:

Es la unidad de medida transaccional que determina que tan eficiente es la agencia en conjunto; así también se cuenta con la productividad operativa la cual muestra el avance de las últimas 4 semanas de cada PdS.

Gestión del riesgo sobresaliente:

Es una dimensión que permite manejar la incertidumbre ante ciertas amenazas, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Dentro de esta

dimensión se encuentra el indicador del Control Operativo detallado seguidamente.

- Control operativo:

Es la supervisión diaria de los resultados y la adopción de acciones correctoras, cuando sea necesario, para completar las operaciones equivalentes durante todo el proceso, mediante este, el supervisor se asegura de que las tareas específicas como mantener los límites operativos de los cajones, la caja buzón y las loncheras sean realizadas con efectividad mediante la fiscalización, auditoría y arqueos internos.

Gestión de clientes:

Se desea que el cliente sea el centro de las decisiones del banco y que viva una experiencia de marca única. Por él se renueva la promesa de trabajar hasta convertirse en el “Banco más Enfocado en sus Clientes”.

- Seguimiento del protocolo:

Dentro del banco todos los colaboradores trabajan bajo ciertas pautas de atención, es por ello que, para brindar una atención mucho más personalizada, estos deben trabajar bajo un protocolo de atención con el cual sirva de modelo para brindar la mejor atención.

- Tiempos de espera:

Cada atención de los clientes está regida a ciertos tiempos de espera pues cuanto más rápido se atiende a un cliente, más satisfecho se encontrará con el servicio.

- Atención genuina y amable:

Cada promotor de servicio debe brindar una atención genuina y amable pues el banco depende netamente de las transacciones que realice el cliente y es por ello que el BCP se preocupa por brindar una atención genuina y amable contando con un personal preparado altamente capacitado y enfocado en la satisfacción del cliente.

1.5. Marco Conceptual

- **Líder**

Barreto (2009) afirma: “El líder es una persona con un indiscutible sentido ecológico por el género humano tal como lo es un orientador, y quizás por eso es alguien que despierta y renueva los conceptos de esperanza y prosperidad” (p.56).

- **Liderazgo transaccional**

Mendoza (2007) afirma: “El liderazgo transaccional se define como una relación entre el líder y sus seguidores que se fundamenta en el intercambio de recompensas asociadas a unas acciones” (p.137).

- **Evaluación del desempeño**

Chiavenato (2007) afirma: “La evaluación del desempeño como una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro” (p. 243).

- **Productividad**

Coelli, O'Donnell y Battese (2005) afirman: “la productividad es la relación que existe entre los productos generados con los insumos empleados” (p. 254).

- **Gerente de Agencia**

ABC de la Banca la define como la persona que dirige la Agencia en su totalidad. Su abreviatura es GdAg.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

II. MARCO REFERENCIAL

2.1. Historia

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es el banco más grande y el proveedor líder de servicios financieros integrados en el Perú, con aproximadamente US\$ 39 mil millones en activos totales y una participación de mercado de 30,4% en créditos totales y 33,5% en depósitos totales. BCP tiene más de 127 años de presencia en el país y es la marca más valiosa del Perú. Su red de más de 8340 puntos de contacto sirve a sus más de 6 millones de clientes. BCP es la principal subsidiaria de Credicorp, el mayor holding financiero peruano. La Banca Mayorista del BCP compite con bancos locales y extranjeros, y ofrece a sus clientes préstamos a corto y mediano plazo en moneda local y extranjera, financiamientos para comercio exterior, leasing, seguros y asesoría financiera. Actualmente es el líder del mercado con una participación de mercado de más del 40% en créditos corporativos. Por otro lado, la Banca Minorista del BCP atiende a personas y empresas pequeñas con una amplia gama de productos con alto valor agregado con una participación de mercado superior al 20%. Además, BCP ofrece servicios de gestión de activos, transacciones de divisas, de tesorería, de custodia, servicios de asesoramiento de inversión y actividades de investigación financiera.

2.2. Misión

Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.

2.3. Visión

Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos.

2.4. Principios

- Satisfacción del cliente: Ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.
- Pasión por las metas: Trabajar con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados, y lograr el desarrollo profesional en el BCP.
- Eficiencia: Cuidar los recursos del BCP como si fueran propios.
- Gestión del riesgo: Asumir el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y tomar la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
- Transparencia: Actuar de manera abierta, honesta y transparente con tus compañeros y clientes y brindarles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
- Disposición al cambio: Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
- Disciplina: Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

2.5. Agencias en Trujillo

La agencia del BCP de la avenida España pertenece al grupo de agencias englobada en la Región Norte 1 Provincias 1. Dentro de este grupo de agencias encontramos a Chepén, Pacasmayo y Huamachuco, que no se encuentran en la provincia de Trujillo. Ubicándonos en la ciudad de Trujillo tenemos a la sucursal Trujillo, agencia España, agencia Mayorista, agencia Mall Aventura Plaza, agencia Real Plaza, agencia Open Plaza, agencia Mercado Unión, agencia El Porvenir, agencia La Esperanza, agencia Víctor Larco, agencia Ovalo Grau, agencia Primavera y agencia Húsares de Junín.

CAPÍTULO III

MATERIAL Y

PROCEDIMIENTOS

III. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Material

3.1.1 Población

Nuestra población estará conformada por 15 colaboradores que laboran dentro del BCP de la agencia España – Trujillo.

3.1.2 Marco de muestreo

Estará constituido por la relación de colaboradores obtenida del área de RRHH.

3.1.3 Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores del BCP que conforman la agencia España.

3.1.4 Muestra

La muestra está constituida por la misma población, se trata de una muestra Censal.

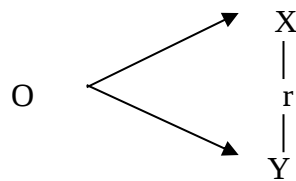
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** la técnica que utilizamos es la encuesta.
- **Instrumento:** el instrumento es el cuestionario de liderazgo transaccional y del desempeño laboral. Que fue validado con el alpha de Cronbach de 0.762 para el Liderazgo transaccional y de 0.823 para el Desempeño laboral.

3.2 Procedimientos

3.2.1 Diseño de contrastación

En nuestro estudio se aplicó el diseño correlacional de un solo grupo y tiene el siguiente esquema:



Donde:

O: Observación a los colaboradores

X: Liderazgo transaccional

Y: Desempeño laboral

r: coeficiente de correlación.

3.2.2 Análisis de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable	Escala de medición
Liderazgo Transaccional	Liderazgo transaccional: Mendoza (2007) afirma que el liderazgo transaccional se define como una relación entre el líder y sus seguidores que se fundamenta en el intercambio de recompensas asociadas a unas acciones.	El liderazgo Transaccional divide en tres dimensiones: Dirección por excepción pasiva, Dirección por excepción Activa y Dirección por contingencia.	Dirección por excepción pasiva	Relaciones interpersonales	Cuantitativa	Nominal
				Intereses por el bienestar		
				Generación de confianza		
			Dirección por excepción activa	Controles y castigos		
			Dirección por contingencia	Satisfacción de necesidades		
				Mecanismos de motivación		
Desempeño Laboral	Desempeño laboral: Chiavenato (2007) la define como una apreciación sistemática de cómo cada	El desempeño laboral agrupa el crecimiento eficiente, la gestión del riesgo sobresaliente y clientes	Crecimiento eficiente	Ventas individuales		
				Migración a canales alternos		
				Productividad		

	persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.	contentos. Es en base a estas dimensiones en donde radica su definición.	Gestión del riesgo sobresaliente	Control Operativo	Cuantitativa	Ordinal
			Gestión de clientes	Gestión del protocolo		
				Tiempos de espera		
				Atención genuina y amable		

3.2.3 Procesamiento y análisis de datos

- **Recolección y procesamiento de datos:**

Los datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario, son registrados en hojas apropiadas (hojas de registro) elaboradas por las autoras y son procesadas aplicando el programa SPSS versión 23, previa elaboración de la base de datos del programa Excel.

- **Estadística descriptiva:**

Los resultados son presentados en cuadros bivalentes / de contingencia, con número de casos en cifras absolutas y relativas porcentuales.

Se adjuntan gráficos de barras para facilitar la comprensión de algunos resultados de interés.

- **Estadística inferencial:**

Para determinar si existe una relación directa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral, se calculará el coeficiente de correlación de Pearson.

Si el valor de R es positivo, indicará que existe una relación directa entre las variables.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y

DISCUSIÓN DE

RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados:

En este capítulo se hace referencia a las tablas y figuras de estadística que he utilizado para organizar la información recogida en la investigación, cuyos comentarios e interpretaciones se encuentran al término de cada uno de ellos:

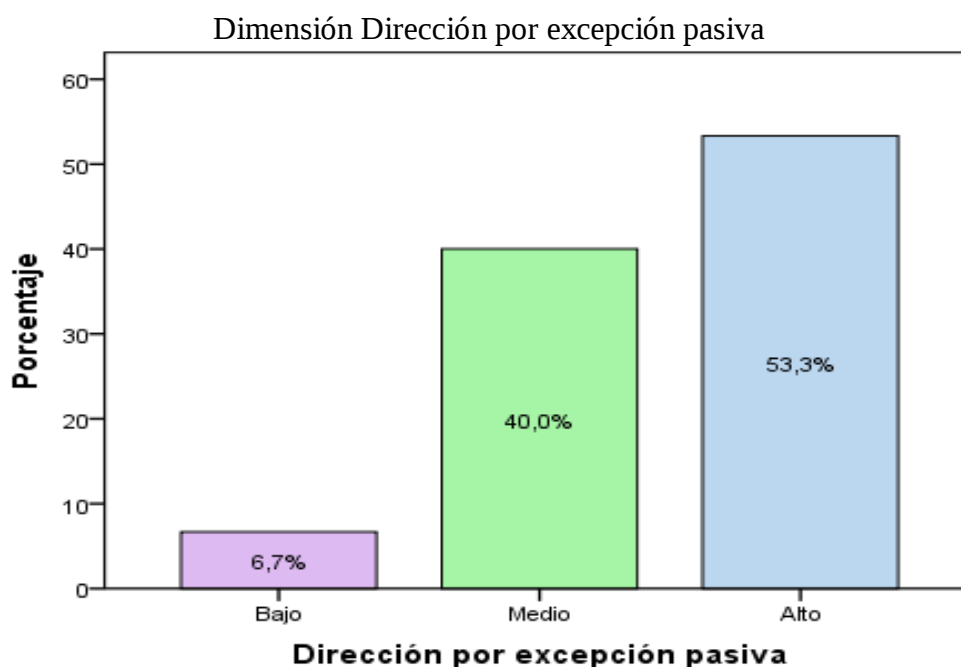
Tabla 1

Dimensión dirección por excepción pasiva del liderazgo transaccional

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	1	6,7
Medio	6	40,0
Alto	8	53,3
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 1



Interpretación: Según resultados en relación a la dimensión “Dirección por excepción pasiva”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia España – Trujillo, en su mayoría el 53.3% presentan un nivel Alto y como minoría el 6.7% nivel Bajo.

Tabla 2

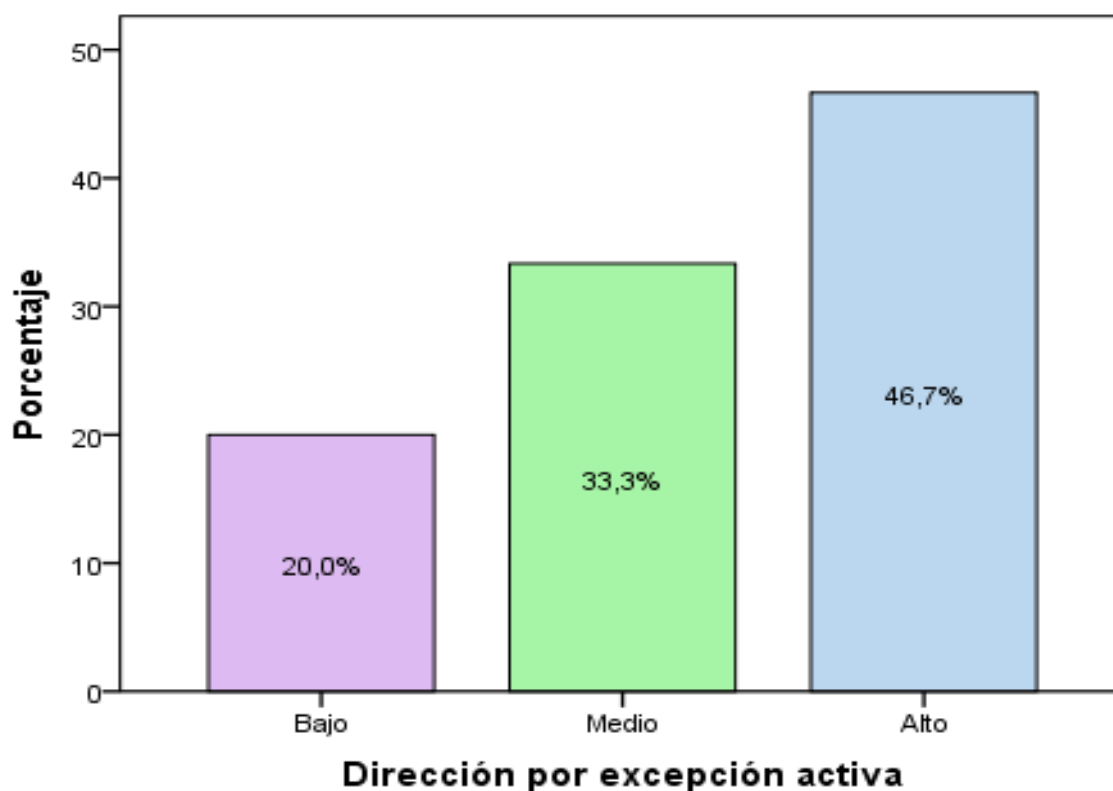
Dimensión dirección por excepción activa del liderazgo transaccional

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Bajo	3	20,0
Medio	5	33,3
Alto	7	46,7
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 2

Dimensión Dirección por excepción activa



Interpretación: Según resultados en relación a la dimensión “Dirección por excepción activa”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, en su mayoría el 46.7% presentan un nivel Alto y como mínimo el 20% nivel Bajo.

Tabla 3

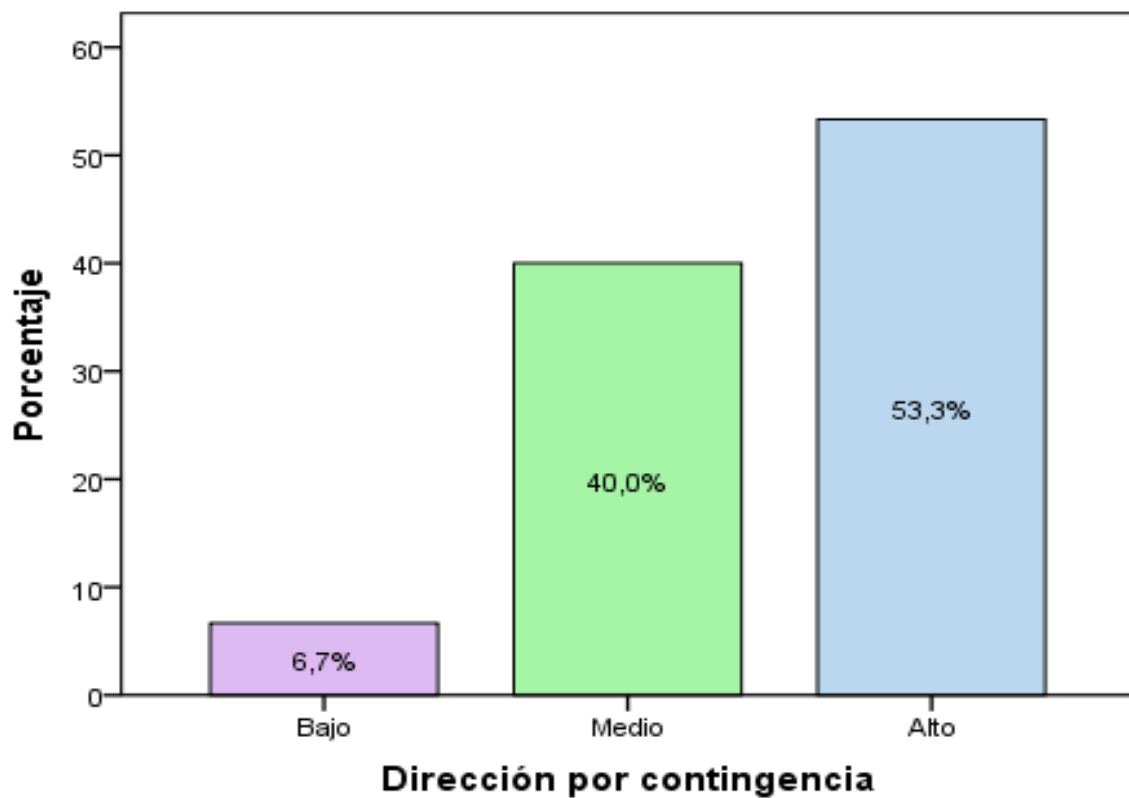
Dimensión dirección por contingencia del liderazgo transaccional

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	1	6,7
Medio	8	53,3
Alto	6	40,0
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 3

Dimensión Dirección por contingencia



Interpretación: Según resultados en relación a la dimensión “Dirección por contingencia”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, en su mayoría el 53.3% presentan un nivel Alto y como mínimo el 6.7% nivel Bajo.

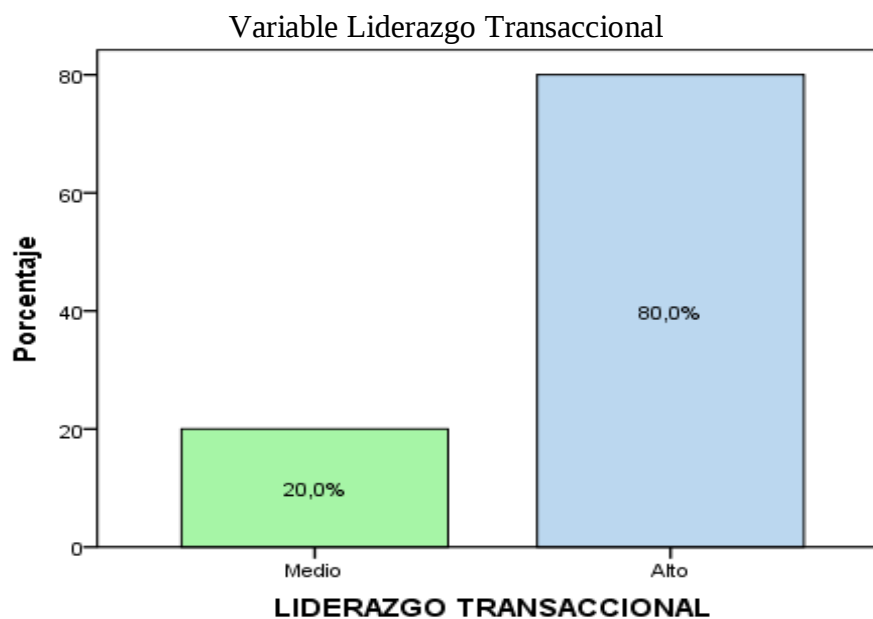
Tabla 4

Variable liderazgo transaccional

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	3	20,0
Alto	12	80,0
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 4



Interpretación: Según resultados en relación a la variable “Liderazgo Transaccional”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, en su mayoría el 80% presentan un nivel Alto y como minoría el 20% nivel Medio.

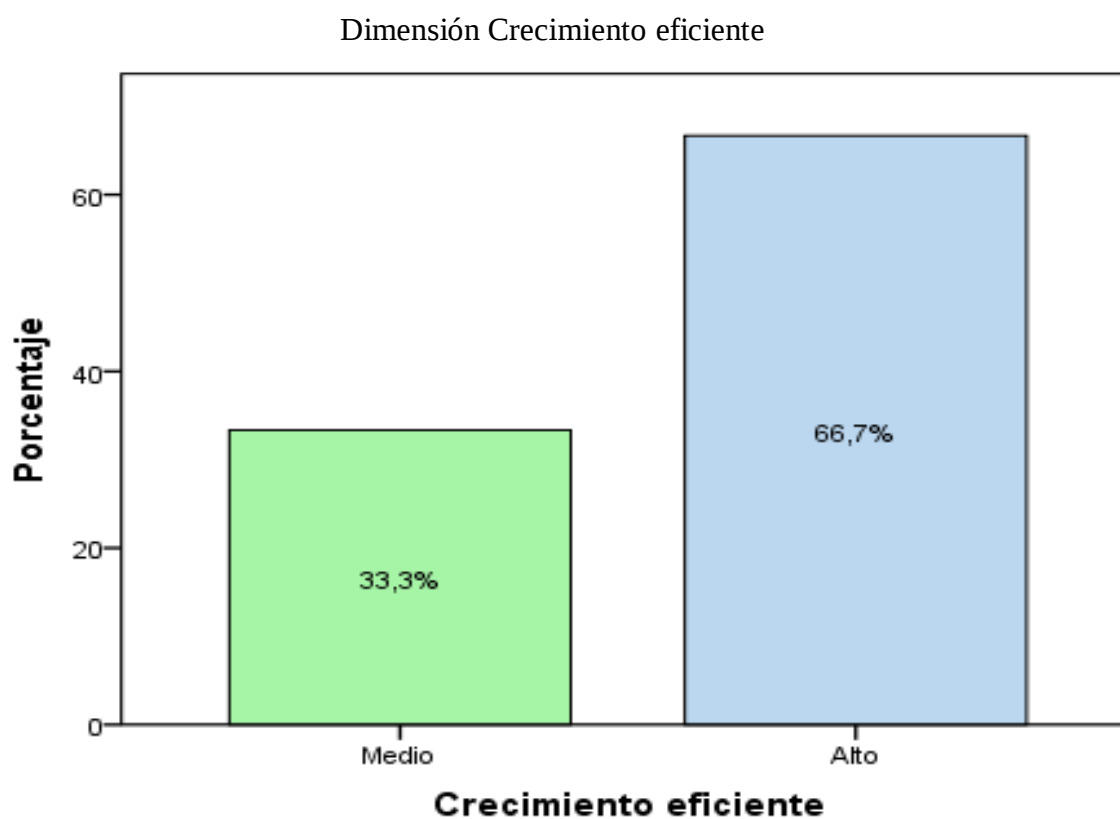
Tabla 5

Dimensión crecimiento eficiente del desempeño laboral

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	5	33,3
Alto	10	66,7
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 5



Interpretación: Según resultados en relación a la dimensión “crecimiento eficiente”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia España – Trujillo, en su mayoría el 66.7% presentan un nivel Alto y como mínimo el 33.3% nivel Medio.

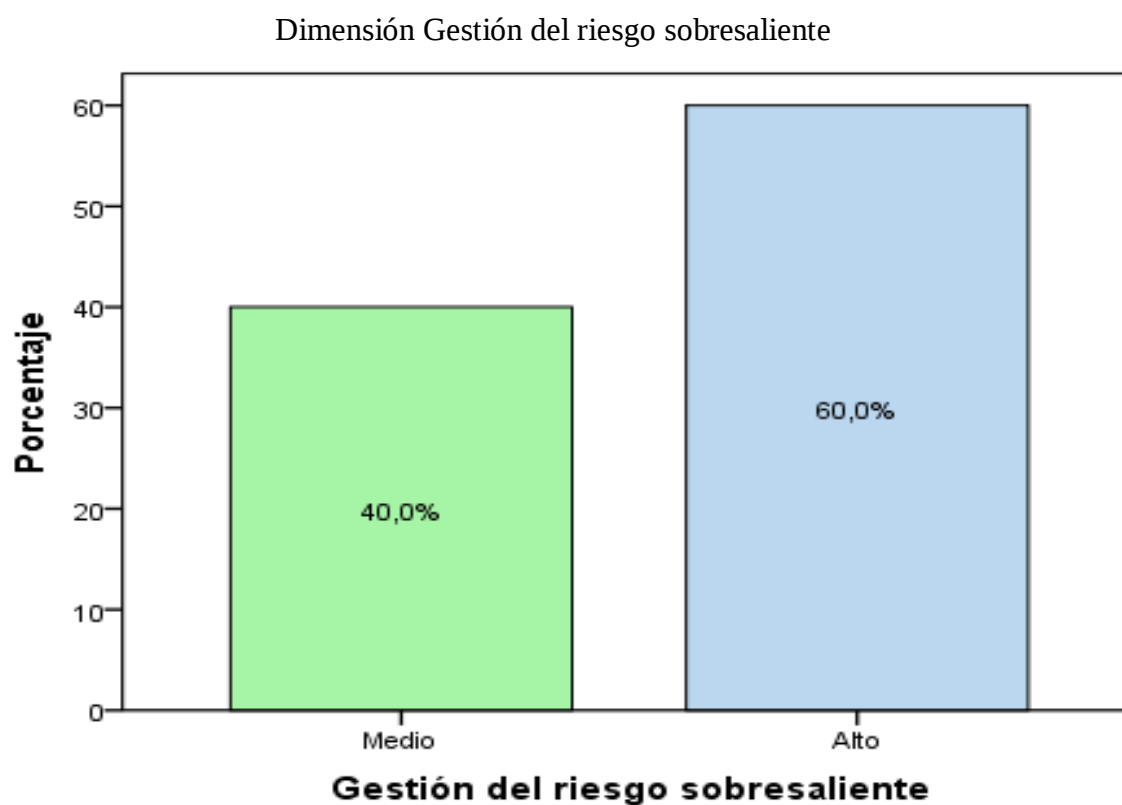
Tabla 6

Dimensión gestión del riesgo sobresaliente del desempeño laboral

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	6	40,0
Alto	9	60,0
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 6



Interpretación: Según resultados en relación a la dimensión “Gestión del riesgo sobresaliente”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, en su mayoría el 60% presentan un nivel Alto y como mínimo el 40% nivel Medio.

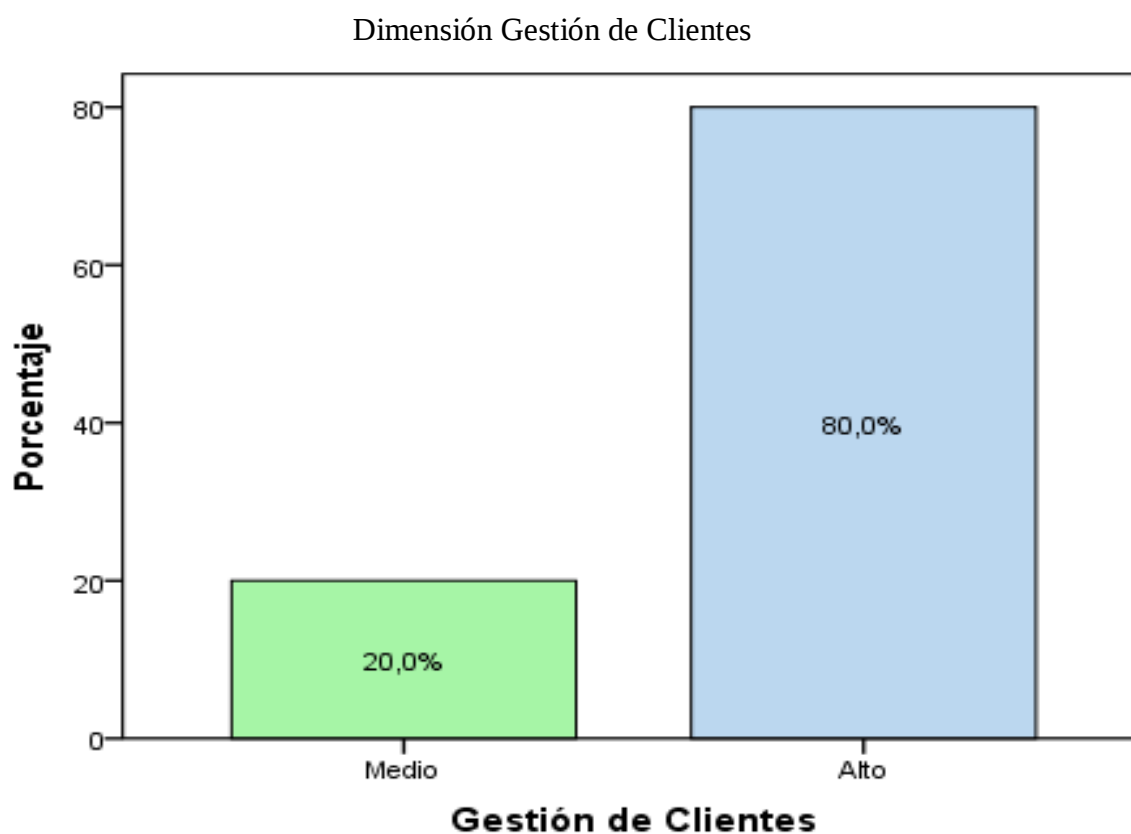
Tabla 7

Dimensión gestión de clientes del desempeño laboral

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	3	20,0
Alto	12	80,0
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 7



Interpretación: Según resultados en relación a la dimensión “Gestión de Clientes”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, en su mayoría el 80% presentan un nivel Alto y como mínimo el 20% nivel Medio.

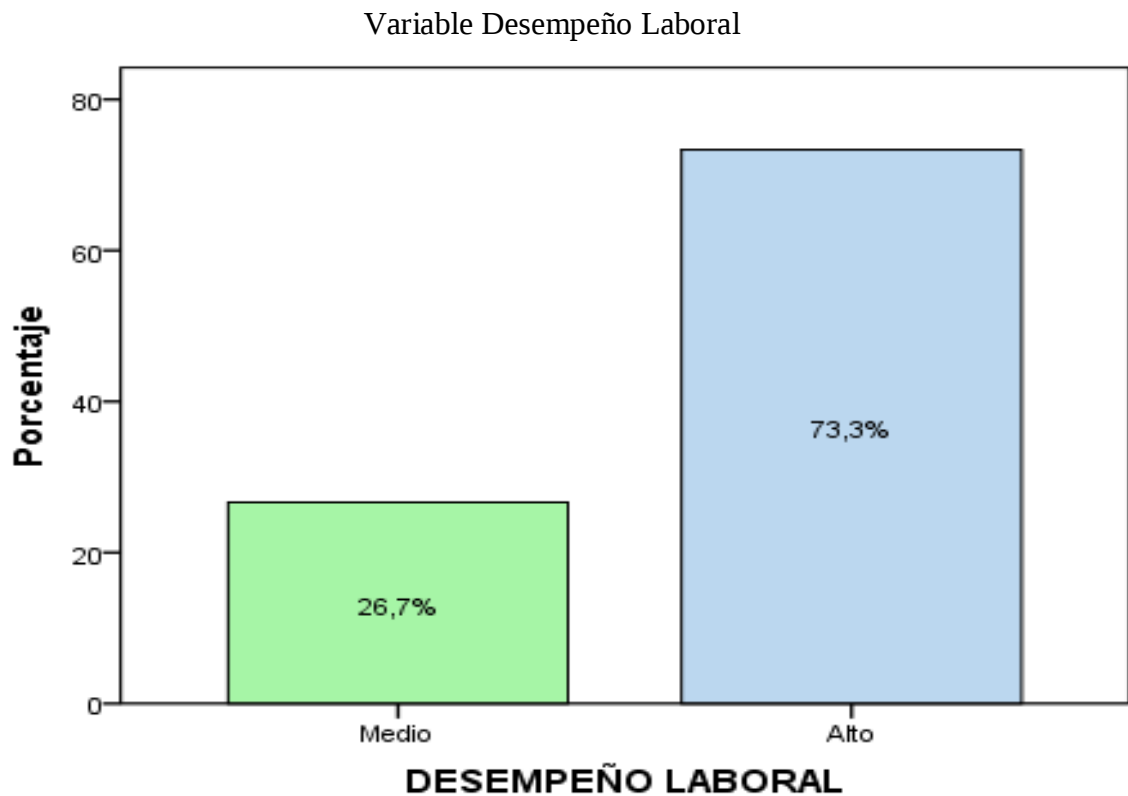
Tabla 8

Variable desempeño laboral

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	4	26,7
Alto	11	73,3
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Figura 8



Interpretación: Según resultados en relación a la variable “Desempeño Laboral”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, en su mayoría el 73.3% presentan un nivel Alto y como minoría el 26.7% nivel Medio.

Tabla 9

Correlación de Pearson entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral

		Correlaciones	
		Liderazgo Transaccional	Desempeño Laboral
Liderazgo Transaccional	Correlación de Pearson	1	0,820
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	15	15
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,820	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	15	15

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

Según los resultados sobre la “Correlación de Pearson”, sobre la contingencia entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo, encontramos que el valor de $r = 0.820$ la cual indica que es una correlación positiva de nivel alta, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.000 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$).

Por lo tanto, muestra que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptaríamos la hipótesis alternativa (H_i), concluyendo que si existe relación significativa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento de Hipótesis estadística:

H₀: No existe relación entre el Liderazgo transaccional y el Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017.

H₁: Sí existe relación entre el Liderazgo transaccional y el Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017.

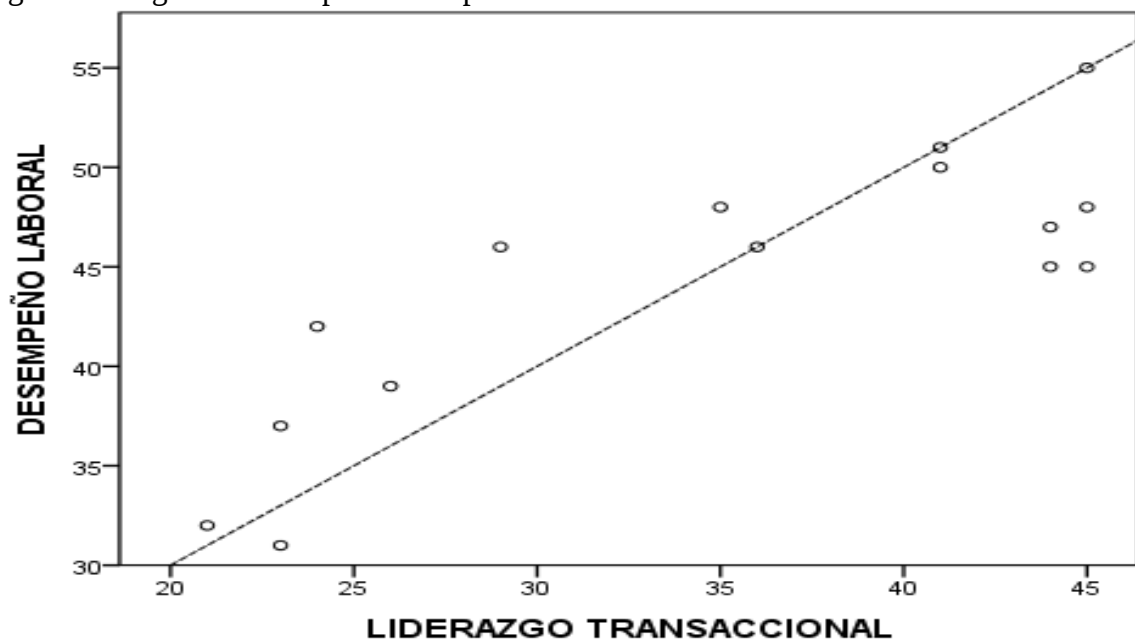
Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Función de prueba: Correlación de Pearson “r”

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

Figura 9: Diagrama de Dispersión de puntos:



Interpretación: Esto indica que a mayor sea el liderazgo transaccional mayor sería el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017.

Tabla 10

Correlación de Pearson entre las dimensiones del liderazgo transaccional y las dimensiones el desempeño laboral

CORRELACIONES					
		Dirección por excepción pasiva	Dirección por excepción activa	Dirección por contingencia	Liderazgo Transaccional
Crecimiento eficiente	r	0.649	0.555	0.699	0.681
	p	0.009	0.032	0.004	0.005
	n	15	15	15	15
Gestión del riesgo sobresaliente	r	0.779	0.591	0.724	0.771
	p	0.001	0.020	0.002	0.001
	n	15	15	15	15
Gestión de Clientes	r	0.619	0.656	0.677	0.670
	p	0.014	0.008	0.006	0.006
	n	15	15	15	15
Desempeño Laboral	r	0.790	0.685	0.818	0.820
	p	0.000	0.005	0.000	0.000
	n	15	15	15	15

Según los niveles de correlación lineal, se afirma que existen relaciones altas ($\pm 0,70 - \pm 0,89$) y moderadas ($\pm 0,40 - \pm 0,69$) entre las dimensiones del liderazgo transaccional y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores

NIVELES DE CORRELACIÓN LINEAL POSITIVA/NEGATIVA

VALORES	NIVEL
0	Nula
$\pm 0,01 - \pm 0,19$	Muy baja
$\pm 0,20 - \pm 0,39$	Baja
$\pm 0,40 - \pm 0,69$	Moderada
$\pm 0,70 - \pm 0,89$	Alta
$\pm 0,90 - \pm 0,99$	Muy alta
± 1	Perfecta

4.2. Discusión de resultados

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación:

De acuerdo al objetivo general: **Determinar si existe relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España- Trujillo** se puede observar en la figura N° 9 que el liderazgo transaccional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores; es decir que ha mayor liderazgo transaccional mayor sería el desempeño laboral de los colaboradores lo cual se comprobó mediante el coeficiente de Pearson en donde “r” fue igual a 0.820 (Tabla N° 9). Esto se puede contrastar con lo que afirma Yábar (2016) pues en su tesis se halló que si existe relación entre dichas variables.

Según el primer objetivo específico: **Identificar el nivel de liderazgo transaccional que ejerce la gerencia en los colaboradores del BCP- España** se pudo observar que hay un alto nivel de liderazgo transaccional con un porcentaje del 80% en donde se demuestra un alto nivel de liderazgo transaccional y un 20% opinan que existe un nivel medio de liderazgo, sin embargo, de manera general esta variable posee un nivel de liderazgo transaccional bastante positivo. (Tabla N° 4) esto se complementa con lo que afirma Quezada (2014) donde afirma que, de los 16 factores evaluados, el factor “Confianza en sí mismos” fue el más resaltante concluyendo que, si en los gerentes existe la autoconfianza y la solución de problemas con el menor nivel de incertidumbre, se va a lograr tener a colaboradores mejores desempeñados en el puesto.

Asimismo, podemos observar los resultados de los niveles de las dimensiones de la variable liderazgo transaccional siendo la primera “dirección por excepción pasiva” que en su mayoría presenta el 53.3% obteniendo un nivel Alto (Tabla N°1), la segunda “dirección por excepción activa” que en su mayoría presenta el 46.7% obteniendo un nivel Alto (Tabla N°2) y la tercera “dirección por Contingencia” en su mayoría presenta el 53.3% obteniendo también un nivel Alto (Tabla N°3). Es por ello que podemos afirmar que existe un nivel alto de liderazgo transaccional por los porcentajes de los resultados obtenidos contrastando con la teoría de Mendoza (2007) quien afirmó que el liderazgo transaccional se define como una relación entre el líder y sus seguidores que se fundamenta en el intercambio de recompensas asociadas a unas acciones y así el líder pueda guiar, planear y generar las estrategias para garantizar el cumplimiento de los procesos que llevarán al resultado deseado.

De acuerdo al segundo objetivo específico: **Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España.** Centurión y Palacios (2016) afirman que el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del BCP agencia España es medio con lo cual podría afectar seriamente los niveles de productividad, sin embargo, contrastando con nuestra última investigación, el desempeño en el BCP ha mejorado cuantiosamente observando de esta manera que esta agencia cuenta con 73,3% de los colaboradores que sienten que el desempeño laboral es alto (Tabla N° 8).

De la misma forma podemos observar los resultados de los niveles de las dimensiones del desempeño laboral siendo la primera “crecimiento eficiente” que en su mayoría presenta el 66,7% obteniendo un nivel Alto (Tabla N°05), la segunda “gestión del riesgo sobresaliente” que en su mayoría presenta el 60,0% obteniendo

un nivel Alto (Tabla N°6) y la última “gestión de clientes” que en su mayoría presenta el 80.0% obteniéndose también un nivel Alto (Tabla N°7). Es por ello que podemos afirmar que existe un nivel alto del desempeño laboral por los porcentajes de los resultados obtenidos contrastando con la teoría de Chiavenato (2007) quien afirma que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. De tal modo se puede decir que, para que las organizaciones puedan lograr un nivel alto de desempeño es necesario trabajar en ambientes motivadores, buen clima laboral y participativos también con un personal altamente capacitados e identificados con la organización.

De acuerdo al tercer objetivo específico: **Determinar el nivel de relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España.** Se llegó a determinar un nivel de relación alta entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP – España; y según el coeficiente de Pearson se identificó la correlación positiva entre ambas variables aceptando así la hipótesis alternativa (Tabla N° 9) obteniendo que, mientras más alto sea el grado de relación mejores resultados tendrá la organización entre sus colaboradores. Esto se fundamenta con la tesis de Yábar (2016) en donde afirma que el nivel de relación existente entre dichas variables es alto pues se obtuvieron puntuaciones correlacionales con un coeficiente de $R = 0.745$ concluyendo estadísticamente que existe una relación alta entre estas variables.

De acuerdo al cuarto objetivo específico: **Analizar las relaciones entre las dimensiones del liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España.** Se determinó mediante la Correlación de Pearson dichas relaciones (tabla N°10) obteniendo un nivel alto ($\pm 0,70$ - $\pm 0,89$) y moderado ($\pm 0,40$ - $\pm 0,69$). Esto coincide con lo dicho por Molero, Recio y Cuadrado (2010) el cual menciona que el liderazgo transaccional se puede centrar en corregir los fallos, esperar pasivamente las desviaciones y clarificar las expectativas y esto se ve reflejado en lo aplicado por el BCP dentro de la Planilla de Desempeño en el cual los indicadores trimestrales son el crecimiento eficiente, gestión del riesgo sobresaliente y gestión de cliente; lo cual podemos decir que para que exista un nivel perfecto entre las relaciones se requieren algunas mejoras continuas en ambas variables hallando gerentes mejores enfocados en su labor y colaboradores mejores capacitados brindando un mejor desempeño en la organización tanto así que si tomamos en cuenta lo mencionado se pueda obtener un nivel más alto en ambas variables.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación del liderazgo transaccional y su relación con el desempeño laboral se pueden plantear las siguientes conclusiones:

- Se determinó que si existe relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España - Trujillo trimestre Julio – Setiembre 2017.
- Se identificó que el nivel de liderazgo transaccional que ejerce la gerencia en los colaboradores del BCP- España es alta con un 80%.
- Se identificó que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España es alta con un 73,3%.
- Se determinó el nivel de relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España a través de correlación de Pearson la cual es positiva de nivel alta, donde “r” tomo un valor de 0.820.
- Se analizó que las relaciones entre las dimensiones del liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP- España son altas y moderadas de acuerdo a los niveles de correlación.

RECOMENDACIONES

Según las conclusiones obtenidas en este estudio, es posible dar algunas recomendaciones para obtener mejores resultados en ambas variables:

- Para que la relación de ambas variables siga siendo la adecuada se debe implementar estrategias como el feedback para tener en cuenta en el anterior trimestre que puntos de ambas variables se cometieron errores y así se puedan mejorar a través de una adecuada retroalimentación.
- Fortalecer el liderazgo transaccional implementando mejores estrategias para seguir mejorando las relaciones interpersonales entre colaboradores como la comunicación tanto interna como externa, darles una mayor recompensa por sus logros obtenidos, del mismo modo, el colaborador deberá seguir cumpliendo con las expectativas requeridas promoviendo así un mejor clima laboral.
- Promover un mayor nivel de desempeño laboral a través de capacitaciones donde se fomente un mayor potencial para vender más productos bancarios como los seguros y tipo de cambio, asimismo con esta capacitación, enseñar a los colaboradores que pueden derivar a los clientes a canales alternativos donde pueden hacer transferencias en un menor tiempo mejorando así la productividad de cada colaborador, de la misma manera, se deben poner acciones correctivas a quienes no laboren bajo el control operativo adecuado y lo fundamental es incentivar la atención del cliente según el protocolo adecuado reduciendo sus tiempos de espera y brindándoles la mejor atención que ellos merecen.

- Si bien es cierto que existe una relación alta, esto no implica que exista una relación perfecta, es por ello que recomendamos plantear estrategias de mejora para ambas variables para que tanto la gerente del banco como los colaboradores de este puedan mejorar la relación entre ambas variables de estudio y así salgan beneficiados ambos, pues con un adecuado liderazgo transaccional los colaboradores del banco van a poder recibir mejores recompensas como consecuencia de un buen desempeño laboral.
- Poner mayor énfasis en las dimensiones donde se hallaron que las relaciones fueron moderadas, pues lo que se pretende es lograr una relación perfecta. Por ejemplo, en la dimensión dirección por excepción activa del liderazgo transaccional, se identificó que la mayor deficiencia fue en los controles y castigos, por ende, se recomienda implementar un sistema en el cual cada gerente pueda ingresar sus compromisos en cuanto a sus actividades diarias, siendo uno de ellos el interés por corregir y solucionar los errores, quejas y fallas que se presenten en la atención. Por otro lado, en la dimensión gestión de riesgo sobresaliente del desempeño laboral se encontró que la mayor deficiencia fue en el control operativo por ende se recomienda hacer arqueos sorpresivos diarios a cada uno de los colaboradores, así como poner mayor cuidado en los límites de cajas o de lo contrario, se pondrían mayores castigos si se encuentran excedidas con llamadas de atención, cartas de amonestación, suspensiones o despidos inmediatos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

- Arratia, A. (2010) “Desempeño Laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados”. Tesis. Chile.
- Barreto (2009). Orientación Para la Formación de Líderes y El Desarrollo del Liderazgo.
- BCP (2014). ABC de la Banca. 03/09/2017, de BCP Sitio web: <https://www.abcdelabanca.com>.
- BCP (2014). Campus Virtual. 03/09/2017, de Biblioteca Virtual Sitio web: <https://www.campusbcp.com/local/library/view.php>.
- Centurión, C. y Palacios, E. (2016). “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú. agencia España – Trujillo” Trujillo – Perú.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill. Octava edición.
- Clerc, J. y Saldivia, A. (2006). Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral. Universidad de Chile.
- Coelli, R.; O'Donnell y Battese (2005). La medición de la eficiencia y la productividad. Antonio Álvarez Pinilla (Coordinador). Madrid: Editorial Pirámide. 2013.
- Cox, P. y Sims (2011). Liderazgo y conocimiento compartido en contextos interorganizacionales.
- Gonzales, A. (2013). El liderazgo del director y el desempeño laboral de los docentes en un ente educativo venezolano.
- Gómez, R. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Mendoza (2007). Relación entre liderazgo transformacional y transaccional con la conducta de compartir conocimiento en dos empresas de servicios.
- Molero, F.; Recio, P. y Cuadrado, I. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española
- Mondy, W. y Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. Pearson. Novena Edición. México.
- Quezada, T. (2014). El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012. Lima – Perú.
- Rodríguez, C. (2002). La cultura de calidad y productividad en las empresas. Tlaquepaque, Jalisco, México.
- Urizar, S. (2016). Estilo de Liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Don Carlos, Cobán Alta de Verapaz.
- Werther, W. y Davis K. (2008). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas. McGraw – Hill. Sexta Edición. México.
- Yábar, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional, liderazgo transaccional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla. Tesis. Lima-Perú.

ANEXOS

1. CUESTIONARIO

Cuestionario de las variables Liderazgo transaccional y Desempeño laboral

El presente cuestionario se hace con la finalidad de recopilar datos sobre El Liderazgo Transaccional y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia España - Trujillo trimestre Julio – Setiembre 2017

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

INSTRUCCIÓN: Marque con una X la respuesta que crea conveniente

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
01	¿Con qué frecuencia la gerente se preocupa porque la comunicación interna sea efectiva entre los colaboradores?					
02	¿Con qué frecuencia la gerente supervisa su labor como colaborador?					
03	¿Con qué frecuencia la gerente le ayuda a que se esfuerce para alcanzar las metas?					
04	¿Cree usted que la gerente actúa de modo que se gana su respeto?					
05	¿Observa usted que la gerente se muestra confiable y segura?					
06	¿Con qué frecuencia observa usted que la gerente le interesa corregir y solucionar los errores, quejas y fallas que se presenten en la atención?					
07	¿Con qué frecuencia la gerente le informa que lo ha hecho bien cuando logra los objetivos propuestos?					
08	¿Considera usted que la gerente deja en claro las recompensas que podría recibir por lograr las metas trimestrales?					
09	¿Con qué frecuencia la gerente le incentiva de manera que logre los objetivos de desempeño?					
10	¿Presenta sus reportes de ventas al final de día cumpliendo con las metas diarias y semanales?					
11	¿Coloca productos con los LEAD de oportunidad de ventas de seguros?					

12	¿En el día laborable, con qué frecuencia hace tipo de cambio?					
13	¿Con qué frecuencia deriva al canal cajero automático/multifunción?					
14	¿Con qué frecuencia deriva al canal agente BCP?					
15	¿Con qué frecuencia deriva al canal banca por teléfono?					
16	¿Realiza frecuentemente varias transacciones por hora sin generar espacios muertos en el día?					
17	¿Mantiene los límites de los cajones, caja buzón y lonchera?					
18	¿Atiende al cliente de acuerdo al protocolo adecuado?					
19	¿Maneja con tranquilidad los momentos con mucha afluencia de público y respeta los tiempos de espera estipulados para cada tipo de cliente?					
20	¿Disipa y aclara las dudas e interrogantes de los clientes brindando una atención genuina y amable?					

Muchas Gracias

2. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO "LIDERAZGO TRANSACCIONAL"

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	33,75	6,303	,616	,708
Preg. 2	34,05	7,734	,377	,750
Preg. 3	33,75	6,408	,580	,715
Preg. 4	34,05	7,734	,377	,750
Preg. 5	33,75	7,250	,506	,732
Preg. 6	33,90	7,042	,419	,745
Preg. 7	33,75	8,513	,036	,793
Preg. 8	34,05	6,997	,537	,726
Preg. 9	34,15	6,976	,532	,726

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,735
		N de elementos	5 ^a
	Parte 2	Valor	,556
		N de elementos	4 ^b
	N total de elementos		9
Correlación entre formularios			,490
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,657
	Longitud desigual		,660
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,641

3. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO "DESEMPEÑO LABORAL"

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 10	41,15	16,555	,366	,821
Preg. 11	41,25	17,671	,313	,822
Preg. 12	41,35	15,608	,675	,793
Preg. 13	41,10	14,305	,702	,785
Preg. 14	41,30	16,326	,575	,803
Preg. 15	41,20	17,116	,418	,815
Preg. 16	41,45	16,787	,413	,815
Preg. 17	41,15	15,187	,496	,810
Preg. 18	41,30	15,484	,566	,801
Preg. 19	41,35	16,239	,532	,805
Preg. 20	41,40	16,358	,395	,818

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,736
		N de elementos	6 ^a
	Parte 2	Valor	,660
		N de elementos	5 ^b
	N total de elementos		
Correlación entre formularios			,694
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,820
	Longitud desigual		,821
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,819